

---

# LEMBAR KERJA WORKSHOP EDUKASI BISNIS KLINIKITA

---

BAGAIMANA MENDIRIKAN &  
MENGELOLA KLINIK KESEHATAN

---

DR. MAULANA ADRIAN SUKAMTO, SPT

---



LEMBAR KERJA WORKSHOP	
JUDUL :	PEMILIHAN LOKASI KLINIK

### PERSYARATAN BANGUNAN

Peruntukan Tanah&Bangunan	<u>Pemukiman</u> / Industri / <u>Jasa</u> / <u>Perdagangan</u>
Ada IMB ( Ijin Mendirikan Bangunan )	<u>Ada</u> tahun...../Tidak
Ada KRK ( Keterangan Rencana Kota )	<u>Ada KRK</u> S/D th......./ Tidak
Sertifikat HM/ HGB ( Hak Guna Bangunan)	<u>HM</u> / HGB sd tahun .....
Ijin HO	<u>Ada/Pernah Ada</u> / Belum/ Diurus tidak keluar
Bukti PBB	<u>Ada</u> Tahun..... / Tidak
Pemilik Tanah Bangunan	Sewa ..... tahun / Sendiri
Nama pemilik sertifikat	Orang lain (kerabat / tidak) / <u>Sendiri</u>
Kondisi Bangunan	Lebih 10 th / <u>kurang 10 th</u> / Renovasi
Fasilitas Bangunan	Listrik .....w / Telp / Air
Jenis jalan didepan	Aspal 1 jalur / <u>Aspal lebih 1 jalur</u> / Non aspal
Rencana Perlebaran Jalan / Penggusuran / Pergantian Jenis Wilayah	Ada / <u>Tidak Ada</u>

### PERSYARATAN LOKASI/LETAK 1 KM / RADIUS 1 KM

Kawasan sekitar radius 1 km	<u>Perdagangan</u> /bisnis/ <u>perumahan</u> / pendidikan/ hiburan
Keteraturan kawasan	<u>Tertata rapi</u> / tidak tertata / kumuh
Prospek sosial ekonomi kawasan	Mewah / Biasa / <u>Campur</u>
Akses terhadap kawasan	<u>Ada Angkutan</u> / Tidak ada
Penerangan / pos keamanan	<u>Ada</u> / Tidak ada
Fasilitas umum & sosial radius 1 km	<u>Pasar</u> / <u>Sekolah</u> / universitas / Lapangan
Jumlah Kendaraan melintas selama 10 menit	..... ( > 100 )
Jumlah Pejalan kaki yang melintas selama 10 menit	..... ( > 30 )
Jumlah Alfamart/Indomart sepanjang jln 1 km	..... ( >1)
Jumlah mesin ATM sepanjang jalan 1 km	..... ( >2)
Jumlah Kantor Bank / Dealer Motor sepanjang jalan 1 km	..... ( >2)
Jumlah bangunan yg dibangun/direnovasi spjg jln 1 km	..... ( >3)
Julukan khusus kawasan oleh masyarakat	.....( Ada )
Prospek kawasan ke depan	.....( Upturn 10%)
Jumlah properti yang dijual/disewakan sekitar	<5 / <u>5 - 10</u> / >10
Harga Jual properti sekitar	<300jt / <u>300-600jt</u> / >600jt
Harga sewa properti sekitar	0-10jt / <u>10-20 jt</u> / 20-30 jt / > 30jt

**PERSYARATAN PASAR RADIUS 10 KM**

Jumlah Penduduk kawasan	Padat / sedikit / sepi
Jenis pekerjaan penduduk	PNS /Peg Swata/ Wiraswasta
Fasilitas kesehatan radius 5 km	Dokter .../Bidan.../ Klinik .../Pusk.../RS.... (>1)
Jumlah perumahan/real estate	..... ( >1 )
Jumlah sekolah TK - SD	..... ( >2 )
Jumlah Kantor Pemerintahan	..... ( 1 )
Jumlah Pasar/mall/keramaian lainnya	..... ( 1 )

**PERSYARATAN OPERASIONAL**

1. Pemenuhan Tenaga Kerja SDM
 

Sekolah Dokter	Ada / Tidak Ada/ Tidak Ada tapi pasar baik
Sekolah perawat	Ada / Tidak Ada/ Tidak Ada tapi pasar baik
Sekolah Apoteker	Ada / Tidak Ada/ Tidak Ada tapi pasar baik
Sekolah Administrasi	Ada / Tidak Ada/ Tidak Ada tapi pasar baik
2. Pemenuhan Infrastruktur/Akses
 

Kantor DKK/Terkait	Dekat/Jauh /Jauh tapi pasar baik
Kantor Puskesmas	Dekat/Jauh /Jauh tapi pasar baik
Kantor RS Rujukan	Dekat/Jauh /Jauh tapi pasar baik
Kemudahan akses jalan kaki	Mudah transportasi/ Sulit / Sulit tapi pasar baik
Jaringan Internet	Ada / tidak ada
Jaringan GSM	Ada / tidak ada
Jaringan telpon kabel	Ada / tidak ada
Jaringan Listrik	Ada / tidak ada
Penyedia air bersih	Ada / tidak ada
Pengelola limbah	Ada / tidak ada
3. Pemenuhan Logostik & Servis
 

Penyedia Obat/Alkes	1 Hari / 2-5 Hari / > 5 Hari
Penyedia Cetakan/ promo	1 Hari / 2-5 Hari / > 5 Hari
Penyedia alat/bahan kebersihan	1 Hari / 2-5 Hari / > 5 Hari
Penyedia servis Alkes/Elektronik	1 Hari / 2-5 Hari / > 5 Hari
Penyedia Seminar/Worshop	dalam kota/ luar kota

LEMBAR KERJA WORKSHOP	
JUDUL :	CHEK LIST PERSYARATAN IJIN KLINIK

## DOKUMEN PENGAJUAN

MACAM DOKUMEN	Ada	Tidak
1. Surat Permohonan		
2. Surat penunjukan dan kesanggupan(semua Tenaga)		
3. Surat Pernyataan tunduk peraturan yang berlaku bermaterai Rp.6.000,-		
4. Surat pernyataan mampu membina peran sera masyarakat setempat dalam pembangunan kesehatan dilingkungannya.		
5. Surat Ijin atasan langsung jika penanggung jawab PNS		
6. Surat Pernyataan kerjasama Pengelolaan limbah B3 Medis, SPPL, UPL-UKL		
7. Surat Rekomendasi Puskesmas setempat		
8. Surat pernyataan Modal / Untuk Badan Usaha		
9. Surat keterangan tidak keberatan penggunaan tanah & bangunan jika sewa		

## DOKUMEN LAMPIRAN

MACAM DOKUMEN	Ada	Tidak
1. FC Akte notaries (bila Pemohon yayasan) dan FC KTP (bila perorangan)		
2. FC Ijin Gangguan (HO) Syarat HO ( KRK ,IMB, PBB )		
3. FC status bangunan dan tanah		
4. Gambar denah situasi / denah lokasi		
5. Gambar denah tindakan (termasuk ruang tindakan)		
6. Daftar ketenagaan		
7. Daftar peralatan Medis dan non medis		
8. Daftar tarif		
9. Dokumen SOP Pelayanan		
10. FC Kerjasama pengelolaan limbah medis, UPL-UKL, SPPL		
11. Dokumen Dokter Daftar Riwayat hidup dokter penanggungjawab Ijasah STR SIP		
12. Dokumen tenaga Apoteker,Paramedik dan tenaga lainnya FC ijasah SIK SIA		
13. FC ijin lama (bila perpanjangan)		
14. Foto Berwarna Pemohon 4X6 sebanyak 2 lembar		

LEMBAR KERJA WORKSHOP	
JUDUL :	CHEK LIST RUANGAN & MEBELAIR KLINIK

Bangunan di bangun tahun :

MACAM RUANGAN/JENIS BANGUNAN	ADA	TIDAK
a) ruang pendaftaran/ruang tunggu;		
b) ruang konsultasi dokter;		
c) ruang administrasi;		
d) ruang tindakan;		
e) ruang farmasi;		
f) kamar mandi/wc;		
g) ruang Istirahat		
h) wastafel		
i) instalasi pembuangan limbah		
j) ruang Laboratorium		
k) ruang Linen		
l) ruang dapur/Gizi		
m) ruangan lainnya sesuai kebutuhan pelayanan.		

NO	ITEM DEKORASI	JUMLAH	PRIORITAS	CHEK
1	Pintu Kaca alumunium sekat AC depan	1 set	Optional	
2	AC 1/2 PK low watt	2	Optional	
3	pembuatan wastafel keramik	1 bh	Harus ada	
4	Sekat + pintu partisi GRC board	Menyesuaikan	Optional	
5	Meja konter penerima customer	Menyesuaikan	Harus ada	
6	almari CM	Menyesuaikan	Harus ada	
7	almari obat	Menyesuaikan	Harus ada	
8	meja kerja	2 buah	Harus ada	
9	alat pemadam api ringan	1 bh	Harus ada	
10	pemasangan PABX + telpon unit	1 set	Optional	
11	kursi kerja	6 bh	Harus ada	
12	kursi tunggu	Menyesuaikan	Harus ada	
13	komputer + UPS+MODEM	1 bh	Harus ada	
14	ATK	1 SET	Harus ada	
15	lampu emergensi customer	1 bh	Harus ada	
16	jam dinding	2 bh	Harus ada	
17	brankas kecil	1 bh	Optional	
18	printer HP tinta	1 bh	Optional	
19	TV 21 inch	1bh	Optional	
20	tempat sampah injak TERTUTUP	2 bh	Harus ada	
21	alat kebersihan	1 set	Harus ada	
22	Dispenser + Galon	1 buah	Harus ada	
23	Cat & Dekorasi Ulang tampak depan	1 set	Optional	
24	Papan nama + plang dokter	1 bh	Harus ada	
25	lampu penerangan yg terang	1 set	Harus ada	

LEMBAR KERJA WORKSHOP	
JUDUL :	CHEK LIST PERLENGKAPAN KLINIK UMUM STANDAR

NO	NAMA	JUMLAH	PRIORITAS	CHEK
1	Tempat tidur periksa pasien	1bh	Harus ada	
2	Timbangan badan dewasa	1bh	Harus ada	
3	Timbangan bayi	1bh	Opsional	
4	meja timbangan bayi	1 bh	Opsional	
5	Ukuran tinggi badan dewasa	1bh	Harus ada	
6	Ukuran tinggi badan anak	1bh	Opsional	
7	Tensimeter air raksa	1bh	Harus ada	
8	Tensimeter pegas	1bh	Opsional	
9	Tensimeter digital + adaptor	1 set	Optional	
10	Stetoskop dewasa	1bh	Harus ada	
11	Stetoskop anak	1bh	Optional	
12	Senter	1 set	Harus ada	
13	Termometer raksa	2 bh	Harus ada	
14	Termometer digital inframerah	1	Optional	
15	Palu Reflek	1bh	Harus ada	
16	Tounge spatle kayu	1 set	Harus ada	
17	Snellen Card	1bh	Optional	
18	Buku Ishihara	1bh	Optional	
19	Gula darah test set	1bh	Optional	
20	Asam Urat test set	1bh	Optional	
21	Kolesterol,Trigliserid tes set	1bh	Optional	
22	Nierbeken	1 set	Harus ada	
23	Tromol Kassa Steril	1 set	Harus ada	
24	Gunting Kassa set	1 set	Harus ada	
25	Korentang + tempat	1bh	Harus ada	
26	Tempat Cairan set	1 set	Optional	
27	Tempat peralatan medis set	1 set	Optional	
28	Tempat sampah medis	2 bh	Harus ada	
29	Tempat sampah jarum	1 pack	Optional	
30	Rak alat	1bh	Harus ada	
31	Stand infus	1 bh	Harus ada	
32	Almari alat	1bh	Harus ada	
33	Tabung oksigen 1m3	1bh	Harus ada	
34	Nebuliser	1bh	Optional	
35	bedah minor set	2 set	Harus ada	
36	ektrasi set	1 set	Harus ada	
37	sterisator kering	1 bh	Optional	
38	tas kunjungan ke rumah	1 bh	Optional	
39	Lampu tindakan	1 bh	Optional	
40	Lampu emergensi	1 bh	Harus ada	

NO	NAMA	JUMLAH	PRIORITAS	CHEK
41	Almari es 1 pintu/pendingin	1 bh	Harus ada	
42	Vaksin carrier	1 bh	Optional	
43	Alat peracik obat puyer	1 set	Optional	
44	Stetoskop dopler	1bh	Optional	
45	Otoskop	1 set	Optional	
46	Emergensi set	1 set	Optional	
47	Lampu inframerah	1 bh	Optional	
48	Body Fat Analyzer	1 bh	Optional	

LEMBAR KERJA WORKSHOP	
JUDUL :	CHEK LIST PERLENGKAPAN KLINIK .....

NO	NAMA	JUMLAH	PRIORITAS	CHEK
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				

LEMBAR KERJA WORKSHOP	
JUDUL :	PEMBUATAN RENCANA KERJA

1. ANALISA MENTAL BLUE PRINT KITA - FAKTOR YANG MENGHAMBAT - FAKTOR YANG MENDUKUNG - RUBAH MENTAL BLUE PRINT KITA DENGAN CARA : Kesadaran, Pemahaman, Disosiasi / pemisahan, Pengkondisian kembali / deklarasi	
2. TENTUKAN GOALNYA	SAYA DENGAN SANGAT SENANG DAN GEMBIRA MEMILIKI KLINIK KESEHATAN YANG MEMILIKI LABA Rp DI..... PADA TANGGAL/LEBIH CEPAT DARI TANGGAL .....
3. TENTUKAN OBJEKTIFNYA	KLINIK APA?  KAPAN ?  MENGAPA?  DIMANA ?  DENGAN SIAPA?
4. TENTUKAN STRATEGINYA BAGAIMANA CARANYA?	JAWAB DENGAN MINIMAL 20 JAWABAN
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	11 12 13 14 15 16 17 18 19 20
5. TENTUKAN PRIORITASNYA	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

LEMBAR KERJA WORKSHOP	
JUDUL :	PONDASI USAHA

FILOSOFI ( Dasar mengapa saya melakukan kegiatan usaha ini)	
VISI ( Melalui kegiatan usaha ini apa yang ingin dicapai )	
MISI ( Melalui kegiatan usaha ini, untuk mencapai visi, apa usaha kita )	
LOGO	
NAMA MERK	
TAG LINE	

LEMBAR KERJA WORKSHOP	
JUDUL :	PONDASI MARKETING

ULTIMATE ADVANTAGE	
POWERFULL PROMISE	
SENSASIONAL OFFER	

LEMBAR KERJA WORKSHOP	
JUDUL :	PONDASI MODAL

MACAM MODAL	KEBUTUHAN	KRITERIA	MENCARI KEMANA
MODAL KETERAMPILAN, MANAJEMEN & PROFESIONAL	PIMPINAN KOORDINATOR DOKTER PARAMEDIS-APOTEKER ADMINISTRASI PENJAGA/KURIR		
MODAL START UP & OPERASIONAL	PROSES PERIJINAN PERALATAN-PERABOT BAHAN HABIS PAKAI BIAYA TENGA KERJA GRAND OPENING / MKT OPERASIONAL		
MODAL LOKASI USAHA	BELI PROPERTI SEWA PROPERTI KERJASAMA PROPERTI		

LEMBAR KERJA WORKSHOP	
JUDUL :	ANALISA PASAR

ANCAMAN	SDM	
	STRATEGI	
	MODAL	
	PERALATAN	
	PASAR	
PELUANG	SDM	
	STRATEGI	
	MODAL	
	PERALATAN	
	PASAR	
KELEMAHAN	SDM	
	STRATEGI	
	MODAL	
	PERALATAN	
	PASAR	
KEKUATAN	SDM	
	STRATEGI	
	MODAL	
	PERALATAN	
	PASAR	

LEMBAR KERJA WORKSHOP	
JUDUL :	ANALISA PASAR

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Siapa target pasarnya</li> <li>- berapa besar</li> <li>- dimana mereka</li> <li>- bagaimana mendekatinya</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Siapa Kompetitornya,</li> <li>- seberapa besar penguasaan pasarnya,</li> <li>- bagaimana mendekatinya</li> <li>- apa yang ditawarkannya</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nilai apa yang dapat diberikan ke pasar</li> <li>- apa yang perlu ditambah</li> <li>- apa yang dihilangkan</li> <li>- apa yang di kurangi</li> <li>- apa yang di ciptakan</li> </ul>	

LEMBAR KERJA WORKSHOP	
JUDUL :	MERECRUIT PEGAWAI

FORMULIR INTERVIEW	
Tanggal NAMA No HP POSISI KERJA	PETUGAS DEPAN/ FRONT OFFICER
Tugas Utama 1. Menerima pasien/tamu 2. Mendampingi dokter 3. Melakukan penjualan jasa kesehatan 4. Administrasi pencatatan	Pendidikan/ pengalaman 1. D3 Keperawatan 2. Pengalaman 1 tahun di kesehatan 3. Lulusan dari Sekolah ternama 4. Bisa bahasa inggris
Karakter yang diperlukan 1. Sabar 2. Ramah 3. Semangat 4. Positif 5. Mau Belajar	Kompetensi 1. Lulus tes kompetensi perawat 2. Komunikasi baik 3. Penampilan menarik 4. Punya pengalaman menjual 5. Kreatif
Area yang di cari	Catatan untuk kandidat
Pendidikan 1. Kemauan sekolah 2. Prestasi di sekolah 3. Kesan di sekolah 4. Jika diulang mau tidak	
Pengalaman terakhir 1. Bekerja dimana saja 2. Tanggungjawabnya apa 3. Detail pekerjaannya 4. Kenapa berhenti bekerja	
Prestasi kerja 1. Posisi terakhir 2. Gaji terakhir 3. Bgmana persaingan di perusahaan lama 4. Penghargaan yg diperoleh	
Keterampilan & Pengetahuan 1. Apa yang biasa dilakukan 2. Buku / Seminar apa yg diikuti 3. Beri contoh cara menjual	
Karakter 1. Hal yg sedih/senang 2. Berapa temannya, ingat tgl lahirnya 3. Cerita positif 4. Semangat utk bekerja	
Rekomendasi dari pimpinan dahulu	
PETUGAS PEWAWANCARA	

LEMBAR KERJA WORKSHOP	
JUDUL :	KONTRAK KERJASAMA PEGAWAI

- A. LENGKAP ( TERLAMPI R )  
B. SINGKAT

### SURAT PERNYATAAN KERJA

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : ..... L / P  
 Tempat tanggal lahir : .....  
 Agama : .....  
 Telpon / HP : .....  
 Alamat KTP : .....  
 .....  
 .....

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Saya secara sadar bersedia bekerja di NAMA KLINIK atas kemauan sendiri.
2. Saya akan mengutamakan kejujuran dan bertanggung jawab terhadap tugas / pekerjaan yang diberikan kepada saya.
3. Saya bersedia mentaati peraturan yang berlaku atau yang akan berlaku dikemudian hari di lingkungan perusahaan.
4. Saya bersedia menerima sanksi / konsekuensi yang berlaku dalam perusahaan.
5. Saya akan merahasiakan besar gaji, bonus, pinjaman yang diberikan perusahaan kepada saya.
6. Apabila saya :
  - a. Secara sengaja atau tidak, meletakkan slip gaji/ buku tabungan /keterangan bonus sehingga diketahui oleh orang lain
  - b. Memberitahu baik secara sengaja atau tidak kepada orang lain mengenai besaran gaji, bonus dan pinjaman
  - c. Bertanya kepada karyawan lain dalam satu perusahaan tentang besaran gaji, bonus dan pinjaman

**Maka saya akan bersedia menerima sanksi dengan sukarela untuk dipotong gaji pokok saya sebesar 50% selama 3 (tiga) bulan kedepan**

7. Apabila saya keluar mengundurkan diri ataupun dikeluarkan dari perusahaan NAMA KLINIK, maka saya tidak diperbolehkan dalam waktu 2 kali masa kerja saya atau minimal dalam waktu 3 bulan dan maksimal 3 tahun :
  - a. Bekerja kepada perusahaan lain yang sejenis dengan bidang usaha NAMA KLINIK Membuat perusahaan sejenis sehingga menjadi pesaing dari NAMA KLINIK
  - b. Memberikan konsultasi kepada usaha sejenis atas sistem yang ada di NAMA KLINIK
  - c. Menyebarkan rahasia dagang ataupun sistem yang berada di NAMA KLINIK

8. Maka saya dengan sadar dan bersedia untuk mematuhi ketentuan tersebut diatas ( poin 7 ), apabila terjadi sebagaimana poin-poin yang diatas maka saya setuju untuk membayar denda sebesar Rp. 1.000.000.000 (satumilyard ) kepada NAMA KLINIK, Pembayaran tersebut dengan jangka waktu maksimal 1 bulan setelah terjadinya pelanggaran.
9. Saya akan mematuhi ketentuan kontrak kerja selama 1 tahun sejak ditandatanganinya surat pernyataan ini dimana akan ada monitoring & evaluasi setiap 3 bulan atas hasil kerjanya, dan saya sadar dapat dikeluarkan sewaktu-waktu atas hasil evaluasi tersebut yang sebelumnya telah diberitahukan berupa surat peringatan.
10. Jika saya mengundurkan diri karena alasan pribadi sebelum masa kerja berakhir, maka saya akan mematuhi ketentuan yang berlaku yakni memberikan surat pengunduran diri 30 hari sebelumnya, dan saya bersedia membayar denda administratif sebesar Rp.500.000 ( limaratus ribu rupiah ) atas pengunduran diri tersebut.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dalam keadaan sadar tak ada tekanan dari pihak manapun juga.

Ditandatangani di KOTA tanggal : .....

Yang Memberikan Pernyataan

Mengetahui

( )

( )

### **Cara Pengisian dan Pelaksanaan Penilaian Buku Profil Karyawan**

- Langkah 1* Anda sebagai Penilai atau Atasan Langsung dari karyawan yang dinilai diminta untuk membicarakan Penilaian anda terhadap karyawan dengan karyawan yang bersangkutan.
- Langkah 2* Persiapkan manual standard yang memuat definisi dan arti skala untuk memandu anda dalam memberikan penilaian berserta Nilai Kepentingan Jabatan untuk standard pembandingan.
- Langkah 3* Isi Identitas diisi
- Langkah 4* Rencana Kerja Khusus
- Kolom Rencana Kerja : isikan rencana kerja karyawan yang akan dinilai kemudian diberikan kepada atasan untuk didiskusikan dan ditandatangani oleh karyawan dan atasan sebagai tanda telah disetujui oleh kedua belah pihak.
  - Kolom Kenyataan : isikan apa yang telah diselesaikan oleh karyawan yang bersangkutan terhadap rencana kerja yang telah dibuat sebelumnya.
  - Kolom Presentase Keberhasilan : merupakan kolom untuk membandingkan hasil kerja yang telah dicapai pada kolom kenyataan dengan rencananya dan dilihat seberapa berhasil apa yang telah direncanakan, kemudian dituliskan presentasinya.
- Langkah 5* Anda diminta untuk memilih salah satu diantara 6 (enam) pilihan dan memberikan tanda (x) pada kolom Penilaian (skala 0 – 5) untuk setiap Aspek Penilaian bagi karyawan yang bersangkutan sesuai dengan tingkat kepentingan jabatan dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.
- Langkah 6* Kalikan nilai Tingkat Kepentingan Standard (standartnya terlampir sesuai jabatan) dengan hasil penilaian Profil Karyawan kemudian isikan hasil perkalian pada kolom **SKOR ORANG**.
- Langkah 7* Kalikan nilai Tingkat Kepentingan Standard (standartnya terlampir sesuai jabatan) dengan Pofil Perusahaan dengan angka tetapan 3 (tiga) kemudian isikan hasil perkalian pada kolom **SKOR POSISI**.
- Langkah 8* Untuk setiap kelompok faktor penilaian , **SKOR ORANG / SKOR POSISI = SKOR NILAI**
- Langkah 9* Masukkan penilaian pada setiap kelompok Aspek Penilaian (Umum, Sikap, Keterampilan/Kemampuan dan Kepemimpinan serta Perencanaan untuk posisi manajerial) dalam Rangkuman Hasil Penilaian.
- Langkah 10* Setelah itu untuk nilai keseluruhan maka totalkan nilai  

$$\underline{\underline{\sum \text{SKOR ORANG} / \sum \text{SKOR POSISI} = \sum \text{SKOR NILAI}}}$$
- Langkah 11* Berikan tanda lingkaran pada A, B, C,D, atau E dalam bagian Penampilan Kerja Karyawan dalam Periode Penilaian sesuai dengan hasil yang diperoleh oleh karyawan. Hasil bagi pada nilai keseluruhan (langkah 10). Hasil yang diperoleh merupakan gambaran mengenai hasil pemenuhan karyawan terhadap tuntutan jabatannya.

PENAMPILAN KINERJA KARYAWAN DALAM PERIODE PENILAIAN			
Hasil	Rata - rata	Golongan	Arti
E	< 0.55	Rendah	Kinerja karyawan SAMA SEKALI TIDAK DAPAT memenuhi tuntutan jabatannya
D	0.55 - 0.84	Kurang	Kinerja karyawan KURANG memenuhi tuntutan jabatannya
C	0.85 - 1.15	Cukup	Kinerja karyawan CUKUP memenuhi tuntutan jabatannya
B	1.16 - 1.45	Baik	Kinerja karyawan MELEBIHI memenuhi tuntutan jabatannya
A	> 1.45	Istimewa	Kinerja karyawan JAUH MELEBIHI DIATAS memenuhi tuntutan jabatannya

- Langkah 12** Untuk melihat adanya hambatan terhadap suatu aspek penilaian pada karyawan bandingkanlah Nilai Karyawan untuk setiap Aspek Penilaian dengan Nilai Posisi.
- Apabila perbedaan **negatif > 3 (Nilai Karyawan lebih kecil dari nilai posisi sebesar minimal 3 (tiga) poin)**, maka karyawan memiliki hambatan dalam aspek tersebut yang membutuhkan pelatihan atau peningkatan keterampilan untuk memenuhi tuntutan jabatannya dan dapat menampilkan hasil kerja yang lebih baik dari saat ini.
  - Apabila perbedaan **positif > 3 (Nilai Karyawan lebih besar dari nilai posisi sebesar minimal 4 (empat) poin)**, maka karyawan memiliki kemampuan yang baik dalam aspek tersebut dan jika perlu dapat dipertimbangkan untuk peningkatan atau perluasan tugas.
- Langkah 13** Kemudian tuliskan langkah-langkah atau rencana Anda sebagai atasan untuk mengembangkan potensi dan keterampilan karyawan anda di masa datang. Rencana yang baik adalah rencana yang perumusannya **rinci dan jelas, dapat diukur, dapat dicapai, serta relevan (S\*M\*A\*R\*T = Specific, Measureable, Achievable, Relevant, and Trackable)**. Bila anda merencanakan akan melakukan pelatihan, bimbingan, mutasi, promosi demosi atau lainnya jelaskan dengan rinci waktu dan tindakan anda.
- Langkah 14** Tuliskan perasaan / sikap karyawan anda dalam menerima penilaian yang anda berikan kepadanya sebagai *feed back* (umpan balik) terhadap anda.
- Langkah 15** Penilaian dan karyawan yang dinilai harus menuliskan hal-hal yang menghambat dan mendorong keberhasilan karyawan.
- Langkah 16** Anda juga diminta untuk menuliskan rencana kerja / langkah-langkah karyawan anda sendiri untuk pengembangan dirinya pada satu tahun mendatang. Usahakan berpedoman pada **S\*M\*A\*R\*T** dalam menyusun rencana. Jika tidak mencukupi dapat dituliskan pada lembaran yang terpisah.
- Langkah 17** Selanjutnya rencana anda dan karyawan anda tersebut dapat anda jadikan sebagai target yang harus anda dan karyawan anda capai dalam penilaian mendatang.
- Langkah 18** Lembar Profil Penilaian Karyawan harus ditandatangani oleh Penilai dan Yang Dinilai.

**FAKTOR -FAKTOR PENILAIAN KOORDINATOR****UMUM**

Orientasi pada Pelayanan Pelanggan  
Kepatuhan Peraturan Perusahaan  
Kehadiran  
Penampilan dalam Kerja

R	S	T
		v
	v	
		v
		v

R	S	T
	v	
		v
		v
	v	

R	S	T
	v	
		v
		v
	v	

**SIKAP**

Keterbukaan  
Tanggung jawab terhadap Tugas  
Kebersihan dan Ketertiban  
Keinginan untuk Belajar  
Kerjasama  
Adaptasi Terhadap Tugas Baru  
Perilaku Kerja di Bawah Tekanan  
Displin Kerja  
Inisiatif/Proaktif  
Loyalitas  
Motivasi Kerja

R	S	T
	v	
	v	
	v	
v		
	v	
	v	
	v	
	v	
	v	
	v	
	v	

R	S	T
		v
		v
	v	
	v	
	v	
	v	
	v	
		v
		v
		v
		v

R	S	T
		v
		v
	v	
		v
	v	
	v	
		v
		v
		v
		v
		v

**KEMAMPUAN/KETERAMPILAN**

Ketelitian dan Ketepatan Kerja  
Ketahanan dalam Situasi Kerja  
Pendokumentasian  
Komunikasi  
Mandiri (Bekerja tanpa Bimbingan)  
Dapat diandalkan  
Kreativitas pemecahan Masalah

R	S	T
		v
		v
	v	
		v
		v
	v	
	v	

R	S	T
		v
	v	
		v
		v
		v
	v	
	v	

R	S	T
		v
		v
	v	
		v
		v
		v
		v

**KEPEMIMPINAN**

Pengawasan dan Bimbingan  
Bawahan  
Perencanaan  
Pendelegasian Tugas  
Pengambilan Keputusan

R	S	T
v		
v		
v		
v		

R	S	T
		V
	V	
		v
		v

R	S	T
		v
		V
		v
		v

**Keterangan Tingkat Kepentingan**

T : Tinggi dengan nilai 3  
S : Sedang dengan nilai 2  
R : Rendah dengan nilai 1

## MANUAL PROFIL PENILAIAN KARYAWAN

### Aspek Penilaian Umum

<b>Orientasi pada Pelayanan Pelanggan</b>					
Cara pandang dan tindakan yang selalu mengacu kepada kepentingan pelanggan serta berusaha untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin guna memenuhi kebutuhan serta memuaskan harapan pelanggan SBIIH.					
0	1	2	3	4	5
Tidak terukur	Tidak pernah menunjukkan kepeduliannya terhadap pelanggan.  Pernah lebih dari satu kali melakukan tindakan yang dilarang terhadap pelanggan.  Menghindar untuk memberikan bantuan yang dibutuhkan oleh pelanggan.	Jarang menunjukkan kepeduliannya terhadap pelanggan.  Pernah satu kali melakukan tindakan yang dilarang terhadap pelanggan.  Hanya akan membantu pelanggan jika disuruh	Cukup menunjukkan kepedulian terhadap pelanggan.  Berusaha memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.  Masih diminta untuk melakukan hal lain diluar tugasnya bagi kepentingan pelanggan.	Menunjukkan kepedulian terhadap pelanggan  Berusaha memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.  Bersedia mencari penyelesaian masalah diluar tugasnya bagi kepentingan pelanggan yang masih berada dalam kebijaksanaan perusahaan.	Menunjukkan kepedulian yang sangat tinggi terhadap pelanggan.  Selalu memberikan kepuasan kepada pelanggan  Berusaha mencari penyelesaian masalah diluar tugasnya bagi kepentingan pelanggan yang masih berada dalam kebijaksanaan perusahaan.

<b>Kepatuhan pada Peraturan Perusahaan</b>					
Pengetahuan dan pemahaman terhadap Peraturan Umum Perusahaan yang diwujudkan dalam penerapannya saat dibutuhkan.					
0	1	2	3	4	5
Tidak terukur	Selalu menunjukkan tingkah laku yang melanggar peraturan perusahaan dan tidak ada keinginan untuk meminta penjelasan lebih jauh.	Sering menunjukkan tingkah laku yang melanggar peraturan perusahaan dan selalu meminta penjelasan berulang kali.	Cukup menunjukkan tingkah laku yang mematuhi peraturan perusahaan dan mencoba untuk meminta penjelasan lebih jauh jika belum memahaminya.	Sering menunjukkan tingkah laku yang mematuhi peraturan perusahaan dan berusaha membantu orang lain memahami peraturan perusahaan.	Selalu menunjukkan tingkah laku yang mematuhi peraturan perusahaan dan berusaha membantu orang lain memahami dengan menjadi contoh dalam bertingkah laku sesuai peraturan perusahaan.

<b>Kehadiran</b>					
Total jumlah kehadiran karyawan dalam jangka waktu 12 bulan diluar hak cutinya (cuti tahunan, cuti sakit, cuti melahirkan dan cuti khusus) dan rata-rata keterlambatan setiap hari.					
0	1	2	3	4	5
Tidak terukur	Kehadiran kurang dari 100%  Rata-rata keterlambatan lebih dari 15' setiap harinya	Kehadiran diluar hak cuti adalah 100%  Rata-rata keterlambatan setiap harinya 11' - 15'	Kehadiran diluar hak cuti adalah 100%  Rata-rata keterlambatan setiap harinya 5'-10'	Kehadiran diluar hak cuti adalah 100%  Rata-rata keterlambatan 0'-4' per hari	Kehadiran diluar hak cuti adalah 100%  Selalu datang sebelum waktunya setiap hari.

<b>Penampilan dalam Kerja</b>					
Kelengkapan seseorang untuk mengakui kesalahannya dan menerima pendapat, saran dan kritikan dari orang lain secara langsung/tidak langsung dengan lapang dada.					
0	1	2	3	4	5
Tidak terukur	Menunjukkan penampilan diri yang tidak pernah sesuai  Melanggar tata tertib seperti sering tidak menggunakan seragam dan atribut kerja, pakaian tidak disetrika/digulung, rambut tidak disisir, (wanita) tidak mengenakan lipstik, dll.	Menunjukkan penampilan diri yang sering tidak sesuai dengan tata tertib kerja  Menggunakan seragam tanpa atribut kerja pakaian jarang disetrika/kadang-kadang digulung, rambut tidak disisir, (wanita) tidak mengenakan lipstik, dll.	Menunjukkan penampilan diri yang cukup sesuai  Selalu menggunakan atribut kerja yang tepat. Kadang-kadang tidak menggunakan lipstik atau make up sederhana lainnya.	Menunjukkan penampilan diri yang cukup sesuai  Selalu menggunakan atribut kerja yang tepat. Sering menggunakan lipstik atau make up sederhana lainnya dengan penataan rambut sederhana.	Menunjukkan penampilan diri yang cukup sesuai  Selalu menggunakan atribut kerja yang tepat. Selalu tampil dengan wajah bermake up sederhana lainnya dan rambut ditata dengan rapi.

### Aspek Penilaian Sikap

<b>Keterbukaan</b>					
Kemauan seseorang untuk mengakui kesalahannya dan menerima pendapat, saran dan kritikan dari orang lain secara langsung/tidak langsung					
0	1	2	3	4	5
Tidak terukur	Menunjukkan tindakan yang selalu merasa benar  Tidak dapat menerima pendapat, saran, dan kritik dari orang lain.	Kurang mau mengakui kesalahan diri sendiri  Jarang mau menerima pendapat, saran dan kritik dari orang lain.	Cukup mau mengakui kesalahan diri sendiri jika diingatkan  Dapat menerima pendapat, saran dan kritik dari orang-orang tertentu walaupun kadang-kadang membutuhkan waktu.	Berani dan dapat melihat kesalahan diri sendiri  Dapat menerima pendapat, saran dan kritik dari orang lain dengan lapang dada.	Berani mengakui kesalahan diri sendiri di depan umum  Dapat menerima pendapat, saran dan kritik dari orang lain secara objektif dan memuaskan kedua belah pihak.

<b>Tanggung Jawab terhadap Tugas</b>					
Keinginan seseorang untuk menerima dan melaksanakan segala tugas yang diberikan kepadanya sebaik mungkin serta berusaha untuk menyelesaikannya sampai tuntas.					
0	1	2	3	4	5
Tidak terukur	Selalu mengabaikan tugas yang diberikan kepadanya dan menimpakan kesalahan kepada orang lain.  Pernah 1-3 kali merusak dan menghilangkan peralatan kerjanya	Kadang-kadang mengabaikan tugas yang diberikan kepadanya.  Pernah satu kali merusak peralatan kerjanya walaupun tidak berakibat fatal	Berusaha mengerjakan dan menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya sampai tuntas  Menjaga peralatan kerjanya dengan cukup baik.	Melakukan dan Berusaha mengerjakan dan menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya sampai tuntas dengan memperhatikan hasilnya.  Dengan kesadaran sendiri menjaga peralatan kerjanya	Selalu melakukan dan menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya sampai tuntas dan dengan hasil terbaik.  Selalu memperhatikan dan menjaga peralatan kerjanya dengan baik.

<b>Kebersihan dan Ketertiban</b>					
Sejauh mana seseorang bisa menjalankan tugasnya dengan bersih, rapi dan teratur yang tetap sesuai dengan prosedur kerja yang ada.					
0	1	2	3	4	5
Tidak terukur	Sangat tidak memperhatikan kebersihan dan kerapian/keteraturan alat dan lingkungan kerja seperti meletakkan barang tidak pada tempatnya dan kadang-kadang melakukan tugas tidak memperhatikan prosedur kerja yang ada. Walaupun sudah diperingatkan berkali-kali.	kurang memperhatikan kebersihan dan kerapian/keteraturan alat dan lingkungan kerja seperti meletakkan barang tidak pada tempatnya dan kadang-kadang melakukan tugas kurang sesuai dengan prosedur kerja yang ada.	Cukup memperhatikan kebersihan dan kerapian/keteraturan alat dan lingkungan kerja serta melakukan tugas sesuai dengan prosedur kerja yang ada. Walaupun sesekali diingatkan.	Dengan kesadaran sendiri sangat memperhatikan kebersihan dan kerapian/keteraturan alat dan lingkungan kerja dan melakukan tugas sesuai dengan prosedur kerja yang ada.	Dengan kesadaran sendiri sangat memperhatikan kebersihan dan kerapian/keteraturan alat dan lingkungan kerja serta melakukan tugas sesuai dengan prosedur kerja yang ada serta mencoba untuk mengajak orang lain untuk menjaga kebersihan dan keteraturan.

<b>Keinginan untuk Belajar</b>					
Usaha seseorang untuk menambah dan memperluas pengetahuan, keterampilan dan wawasan dalam rangka peningkatan kualitas kerjanya.					
0	1	2	3	4	5
Tidak terukur	Sulit untuk memperbaiki tingkah laku yang tidak sesuai	Kurang kemauan untuk memperbaiki tingkah laku yang tidak sesuai	Cukup kemauan dan usaha dari diri sendiri untuk memperbaiki tingkah laku yang tidak sesuai cukup tinggi.	Kemauan dan usaha dari diri sendiri untuk memperbaiki tingkah laku yang tidak sesuai cukup tinggi	Selalu berusaha untuk memperbaiki tingkah laku yang tidak sesuai melalui masukan dari orang lain.
	Tidak ada sedikitpun keinginan untuk menambah pengetahuan atau wawasan meski sudah diajak/didorong.	Ada sedikit keinginan untuk menambah pengetahuan atau wawasan bila ada orang yang mengajak/mendorong	Ada sedikit keinginan sendiri untuk menambah pengetahuan atau wawasan walau kadang-kadang masih perlu dorongan.	Selalu berusaha untuk mencari/menambah pengetahuan atau wawasan untuk mempertahankan kualitas kerja.	Selalu berusaha untuk mencari/menambah pengetahuan atau wawasan untuk meningkatkan kualitas kerja.

<b>Kerjasama</b>					
Kemampuan seseorang untuk dapat menyelesaikan tugas-tugasnya bersama dengan orang lain dalam kelompok kerjanya atau unit lain.					
0	1	2	3	4	5
Tidak terukur	Sangat tidak dapat bekerja dengan orang atau unit lain.  Cenderung untuk tidak peduli pada tanggung jawab dalam jaringan kerja yang ada dalam kelompok atau unit kerja lain sehingga menghambat sinergi yang ada.	Ada kemauan untuk terlibat bekerja dengan orang dalam unitnya, namun mengalami hambatan jika berhubungan dengan unit lain dan jika terpaksa ia akan melaksanakan seadanya.	Cukup memiliki kemauan untuk terlibat bekerja dengan orang atau unit lainnya sehingga cukup dapat membantu sinergi yang ada.	Dapat terlibat bekerja dengan orang atau unit lain yang berbeda.  Dapat membantu mengatasi masalah yang muncul dalam kelompok  Bersedia menerima pandangan orang lain tanpa kehilangan gairah untuk mempengaruhi proses pengambilan keputusan dalam kelompok kerja.  Baru mengalami kesulitan bila harus bekerjasama dengan orang yang sulit.	Dapat terlibat bekerja sama yang baik dengan orang atau kelompok yang berbeda.  Berhasil meredakan pertentangan antar orang lain dan terus dapat menimbulkan gairah kerja yang tinggi di lingkungannya.  Dapat mengatasi masalah yang muncul dengan baik dalam kelompok unit kerja atau dengan kelompok unit lainnya tanpa mengganggu sinergi.

<b>Adaptasi Terhadap Tugas Baru</b>					
Kemampuan seseorang untuk menyesuaikan diri dalam waktu tertentu dengan tugas-tugas baru yang diberikan kepadanya.					
0	1	2	3	4	5
Tidak terukur	Mebutuhkan waktu yang relatif sangat lama dalam melaksanakan tugas yang baru dengan baik.  Selalu menghadapi masalah dan tidak dapat menyelesaikannya walaupun selama itu mendapatkan bimbingan.	Sudah menjalankan tugas yang baru dengan cukup baik dalam waktu tertentu dibawah bimbingan orang yang dipercayai terutama dalam menghadapi masalah-masalah yang bersifat khusus.	Sudah dapat menjalankan tugas yang baru dengan relatif cepat dan cukup baik tanpa bimbingan walaupun masih membutuhkan dukungan jika menghadapi masalah yang bersifat spesifik dan terlalu sulit baginya.	Sudah dapat menjalankan tugas yang baru dengan relatif cepat dan cukup baik tanpa bimbingan  Dapat mengatasi serta menyelesaikan masalah yang ditemui dengan cukup baik.	Relatif cepat menyesuaikan diri dengan tugas-tugas baru sehingga dapat mengantisipasi masalah yang timbul.  Dapat memberikan hasil yang baik dalam waktu singkat.

<b>Kemampuan Kerja di Bawah Tekanan</b>					
Kemampuan seseorang untuk menyelesaikan tugasnya dengan baik dalam situasi yang menekan seperti keterbatasan waktu, keterbatasan alat, dibawah pengawasan dll.					
0	1	2	3	4	5
Tidak terukur	Selalu gugup dan selalu melakukan kesalahan dalam tugas pada situasi menekan, seperti waktu sangat terbatas, bermacam tugas harus diselesaikan sekaligus, atau banyaknya pelanggan, yang merusak kelancaran dan hasil kerja.	Walaupun sudah bisa mengatasi kegugupan namun masih tampak kesalahan dalam tugas pada situasi menekan, seperti waktu sangat terbatas, bermacam tugas harus diselesaikan sekaligus, atau banyaknya pelanggan, mengganggu kelancaran kerja.	Dapat mengatasi kegugupan dalam tugas pada situasi menekan, seperti waktu sangat terbatas, bermacam tugas harus diselesaikan sekaligus, atau banyaknya pelanggan, walau kadang-kadang kecepatan kerja menurun pada akhir waktu tugas.	Tidak mengalami kegugupan dalam tugas-tugas saat situasi kerja menekan, seperti keterbatasan waktu, penyelesaian tugas sekaligus atau banyak pelanggan, dengan kecepatan kerja yang konstan dan tidak menurun sehingga tugas tersebut berakhir.	Tidak mengalami kegugupan dalam tugas-tugas di bawah situasi kerja menekan walaupun mengalami keterbatasan waktu, banyak tugas yang harus diselesaikan sekaligus atau banyak pelanggan, dengan tempo kerja sangat cepat/gesit dan terjaga hingga selesai.

<b>Disiplin Kerja</b>					
Taat dan patuh pada aturan, prosedur dan tatanan yang berlaku dalam pekerjaan/tugas-tugasnya setiap hari.					
0	1	2	3	4	5
Tidak terukur	Sangat sering melanggar aturan dan prosedur kerja yang ditetapkan dalam pelaksanaan tugas-tugas, tanpa alasan yang kuat yang mengganggu dan merusak proses dan hasil kerjanya.	Sering terlihat bekerja tanpa mengindahkan aturan dan prosedur kerja, tanpa alasan yang kuat yang mengganggu hasil kerja.	Beberapa kali melanggar aturan dan prosedur kerja, untuk alasan-alasan tertentu yang terkadang masih dapat ditolerir.	Jarang/hampir tidak pernah melanggar aturan dan prosedur kerja, dan walaupun melanggar ada alasan yang jelas dan kuat serta tidak mengganggu hasil kerja.	Tidak pernah melanggar aturan dan prosedur kerja, serta dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik/semurna.

<b>Inisiatif / Proaktif</b>					
Kemampuan seseorang untuk dapat secara spontan mengemukakan ide-idenya untuk menyelesaikan suatu hal dalam pekerjaannya.					
0	1	2	3	4	5
Tidak terukur	Tidak pernah mengemukakan ide-idenya.  Selalu bersikap pasif dalam menerima ide-ide atau keputusan dari atasan dan rekan kerjanya.	Hanya 1 atau 2 kali memberikan ide/masukan bila diminta  Sering menunjukkan sikap pasif dalam menerima ide-ide atau keputusan dari orang lain atau atasan kecuali diminta berulang kali.	Dapat memberikan ide/masukan/umpan balik kepada atasan/rekan kerja.  Dapat bertindak spontan hal bermanfaat bagi tugasnya walau pada situasi tertentu tampak menunggu dukungan dari orang lain.	Sering mengemukakan ide-ide/masukan/umpan balik yang berharga kepada rekan kerja atau atasan  Bertindak secara spontan dalam menyelesaikan tugasnya atau menghadapi masalah kerjanya sendiri untuk penyempurnaan.	Hampir selalu dapat mengemukakan ide-ide/masukan/umpan balik yang berharga kepada rekan kerja atau atasan.  Bertindak spontan dalam menyelesaikan tugas dan masalah untuk penyempurnaan unit kerjanya.

<b>Loyalitas</b>					
Hasrat seseorang untuk membaktikan dirinya kepada perusahaan dengan melakukan tugasnya melebihi beban tugas yang ditentukan tanpa mengharapkan imbalan langsung atau tidak langsung dari perusahaan.					
0	1	2	3	4	5
Tidak terukur	Selalu menuntut imbalan dari setiap tindakan dan pekerjaan yang dilakukannya serta tidak pernah menunjukkan hasrat atau keinginan untuk menyelesaikan tugas-tugas yang mendesak dan penting diluar jam kerja kecuali bila diminta dan dipastikan bahwa ia berhak mendapatkan imbalan.	Untuk pekerjaan penting dan mendesak yang tidak diinginkannya ia sering menuntut imbalan dari yang dilakukannya waktu untuk pekerjaan tertentu dan diskusinya cukup menunjukkan hasrat untuk menyelesaikan tugasnya diluar jam kerja.	Cukup menunjukkan hasrat atau keinginan yang kuat untuk bekerja diluar jam kerja yang berkaitan dengan penyelesaian kerja dan memahami hal tersebut sebagai tanggung jawab kerjanya tanpa memikirkan imbalan yang diperoleh.	Menunjukkan hasrat atau keinginan diri yang kuat untuk bekerja diluar jam kerja yang berkaitan dengan penyelesaian kerja dan memahami hal tersebut sebagai tanggung jawab kerjanya tanpa memikirkan imbalan yang diperoleh.	Menunjukkan hasrat atau keinginan diri yang sangat kuat dalam menyelesaikan tugasnya diluar jam kerja yang berkaitan dengan penyelesaian masalah, penyempurnaan dan pengembangan unit kerjanya serta memahami sebagai tanggung jawabnya tanpa memikirkan imbalan yang diperoleh.

<b>Motivasi Kerja</b>					
Kemauan seseorang untuk menyelesaikan tugas-tugasnya dengan tepat dan benar atas dorongan dari dalam dirinya sendiri untuk mencapai suatu prestasi					
0	1	2	3	4	5
Tidak terukur	Tidak memiliki kemauan dan dorongan dari diri sendiri untuk menyelesaikan tugas-tugasnya	Kurang memiliki kemauan dan dorongan diri sendiri untuk menyelesaikan tugas-tugas yang kurang diminati	Cukup memiliki kemauan dan dorongan diri sendiri untuk menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya.	Memiliki kemauan dan dorongan diri sendiri untuk menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya dengan cepat.	Memiliki kemauan dan dorongan diri sendiri yang tinggi untuk menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya dengan cepat dan dengan hasil yang sangat baik.

	Selalu bekerja atas perintah	Hanya menyelesaikan pekerjaan sebatas yang diminta	Berusaha untuk memberikan hasil yang cukup baik walau kadang-kadang masih mengharapkan dukungan dari orang lain.	Berusaha untuk memberikan hasil kerja yang lebih baik dari pada yang ditargetkan kepadanya.	Dapat membangkitkan hasrat kerja orang lain dalam unit kerjanya.
--	------------------------------	--	--	---	--

### Aspek Penilaian Kemampuan/Keterampilan

<b>Ketelitian dan Ketepatan Kerja</b>					
Kemampuan seseorang untuk bekerja sesuai dengan prosedur yang tepat dan benar tanpa membuat kesalahan terutama menyangkut hal-hal yang kecil dan rinci					
0	1	2	3	4	5
Tidak terukur	Sangat lambat dibandingkan dengan rekan kerja yang lain	Tempo kerja sedikit dibawah rata-rata rekan kerja yang lain.	Tempo kerja sedang dibandingkan dengan rekan kerja	Tempo kerja agak cepat dibandingkan dengan rekan kerja lain	Tempo kerja sangat cepat dibandingkan dengan rekan kerja lain
	Selalu salah dalam mengerjakan tugas-tugas  Sering tidak memperhatikan hal-hal yang kecil dan rinci yang berakibat fatal meski sudah diperingatkan berulang kali.	Namun masih ada kesalahan yang berarti dalam mengerjakan tugas-tugas  Kurang memperhatikan hal-hal yang kecil dan rinci sehingga mengganggu hasil kerja kecuali diingatkan beberapa kali	Cukup memberikan perhatian terhadap hal-hal yang kecil dan rinci.  Kadang-kadang dapat terhindar dari kesalahan  Kalaupun ada kesalahan tidak mengganggu proses dan hasil kerja	Memberikan perhatian terhadap hal-hal kecil dan rinci  Hasil kerjanya baik dan relatif tidak ada kesalahan	Memberikan perhatian yang cukup terhadap hal-hal kecil dan rinci  Hasil kerjanya relatif sempurna dan relatif tidak ada kesalahan.

<b>Ketahanan dalam Situasi Kerja</b>					
Daya tahan seseorang dalam menyelesaikan tugasnya sampai tuntas sesuai dengan tuntutan situasi dan kondisi kerjanya.					
0	1	2	3	4	5
Tidak terukur	Sama sekali tidak dapat bertahan untuk menuntaskan tugas-tugas karena kurang mampu menghadapi tuntutan situasi dan kondisi kerja Cepat menyerah dan meninggalkan tugas yang diberikan kepadanya	Kurang dapat bertahan untuk menuntaskan tugas-tugas sesuai tuntutan situasi dan kondisi kerja kecuali ada dukungan dari orang-orang terdekat Dapat bertahan sejenak walaupun belum memberikan hasil yang baik.	Cukup dapat bertahan untuk menuntaskan tugas-tugas sesuai tuntutan situasi dan kondisi kerja  Kadang menyerah jika menghadapi masalah yang agak berat.	Memiliki ketahanan fisik dan mental yang baik dalam bekerja melebihi tuntutan situasi dan kondisi kerja  Dapat menyelesaikan masalah yang muncul dalam kondisi kerja tersebut dengan cukup baik.	Memiliki ketahanan fisik dan mental yang tinggi, baik dalam situasi dan kondisi kerja biasa ataupun mendesak dan penting (genting)  Dapat menyelesaikan konflik/masalah yang ada bahkan dapat membangkitkan semangat kerja rekan lainnya.

<b>Pendokumentasian</b>					
Kemampuan seseorang untuk mengelola catatan, memberikan/menerima pesan, arsip atau dokumen dengan teratur dan sesuai prosedur					
0	1	2	3	4	5
Tidak ada arsip	<p>Sama sekali tidak dapat mengelola dan merapikan catatan/arsip/dokumen sesuai prosedur atau sistem yang ada, terlihat bercampur baur</p> <p>Selalu menemui kesulitan dan masalah dalam menemukan dokumen saat dibutuhkan</p> <p>Tidak pernah mencatat informasi yang diterima sehingga berakibat fatal atau mengganggu kelancaran kerja</p>	<p>Kurang dapat mengelola dan merapikan catatan/arsip/dokumen sesuai prosedur atau sistem yang ada.</p> <p>Kadang-kadang menemui kesulitan saat dibutuhkan</p> <p>Kadang-kadang mencatat tapi kadang-kadang melupakan informasi yang diterima walaupun tidak berakibat fatal dan tidak mengganggu kelancaran kerja.</p>	<p>Cukup dapat mengelola dan merapikan catatan/arsip/dokumen sesuai prosedur atau sistem yang ada.</p> <p>Dapat menemukan data yang dibutuhkan dengan segera walau kadang-kadang perlu diingatkan dengan memberikan <i>cues</i> (tanda-tanda) menemukan masalah.</p>	<p>Catatan/arsip/dokumen tertata rapi sesuai prosedur atau sistem yang ada.</p> <p>Dapat menemukan data yang dibutuhkan dengan cepat dan segera tanpa menemukan masalah.</p>	<p>Catatan/arsip/dokumen tertata rapi sesuai prosedur atau sistem yang ada.</p> <p>Memiliki catatan mengenai data-data yang ada.</p> <p>Dapat menemukan data yang dibutuhkan dengan segera tanpa menemukan masalah</p> <p>Disamping itu berusaha mempengaruhi lingkungan kerja dalam mengelola dokumen yang ada dengan baik.</p>

<b>Komunikasi</b>					
Kemampuan seseorang untuk menyampaikan idenya dan menerima informasi dalam berhubungan timbal balik secara lisan atau tulisan dengan orang lain di lingkungan kerjanya.					
0	1	2	3	4	5
Tidak terukur	<p>Mengalami hambatan dalam menyampaikan sesuatu kepada orang lain dalam kondisi apapun secara lisan dan atau tulisan</p> <p>Sangat sulit bagi orang lain untuk memahami apa yang disampaikan</p> <p>Sering melakukan kesalahan dalam mengulangi informasi yang diterima dari orang lain.</p>	<p>Kurang dapat menyampaikan sesuatu kepada orang lain secara lisan dan atau tulisan terutama dalam menyampaikan sesuatu yang bersifat formal, abstrak dan konseptual (teoritis), walaupun secara informal tidak mengalami hambatan</p>	<p>Cukup dapat menyampaikan sesuatu dan menerima informasi dari orang lain dalam kondisi formal atau informal secara lisan dan atau tulisan</p> <p>Orang lain dapat memahami informasi yang diberikan dengan cukup baik walaupun sesekali mengalami hambatan.</p>	<p>Dapat memberikan penjelasan yang baik terhadap informasi yang disampaikan kepada orang lain secara lisan ataupun tulisan</p> <p>Dapat membantu orang lain memahami informasi tersebut dengan cepat</p> <p>Dapat mengatasi masalah yang muncul dalam komunikasi</p>	<p>kemampuan berkomunikasi dengan orang lain secara lisan ataupun tulisan sangat baik.</p> <p>Dapat membantu orang lain mendapatkan gambaran yang jelas dalam waktu cepat</p> <p>Relatif tidak pernah menghadapi masalah dalam berkomunikasi dengan orang lain.</p>

<b>Mandiri (Bekerja tanpa Bimbingan)</b>					
Kemampuan seseorang untuk dapat menyelesaikan tugas-tugasnya tanpa tergantung pada bantuan orang lain atau atasan					
0	1	2	3	4	5
Tidak terukur	Setiap saat membutuhkan penjelasan dan instruksi dari atasan dalam melakukan tugas sehari-hari  Selalu mengharapkan bantuan orang lain dalam menghadapi dan menyelesaikan masalah	Kadnag-kadang meminta penjelasan dari atasan atau rekan kerja dalam melakukan tugas sehari-hari  Masih membutuhkan bantuan orang lain untuk menyelesaikan masalah kerja yang dihadapi.	Dapat bekerja tanpa bimbingan dari atasan atau penjelasan dari rekan kerja untuk tugas-tugas rutin  Masih membutuhkan bantuan orang untuk masalah khusus dan spesifik.	Dapat bekerja tanpa bimbingan dari atasan atau penjelasan dari rekan kerja untuk tugas-tugas rutin ataupun khusus  Dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi dengan baik	Mampu bekerja tanpa bimbingan dari atasan atau penjelasan dari rekan kerja untuk semua tugas yang diberikan kepadanya  Dapat memberikan bantuan terhadap rekan-rekan lain yang membutuhkan dalam menghadapi dan menyelesaikan masalah dengan baik.

<b>Kreativitas Pemecahan Masalah</b>					
Kemampuan seseorang untuk menemukan ide-ide atau cara-cara baru dan orisinil dalam penyelesaian tugasnya sehingga efisien dan efektif					
0	1	2	3	4	5
Tidak terukur	Tidak pernah menemukan cara-cara baru dalam menyelesaikan suatu masalah yang kecil sekalipun dalam tugas  Hanya mengikuti apa yang telah dilakukan oleh orang lain sebelumnya.	Kurang mampu menemukan cara-cara baru menghadapi masalah yang timbul dalam tugas  Kadang-kadang mencoba untuk membicarakan dengan orang lain dalam memecahkan masalah baru	Cukup mampu melakukan cara-cara terutama untuk masalah yang sering timbul dalam tugas untuk meningkatkan efesien dan efektifitas kerja yang tidak melanggar peraturan yang ada.	Mampu memberikan ide atau cara-cara baru terhadap setiap masalah yang timbul dalam tugas untuk meningkatkan efesien dan efektifitas unit kerjanya yang sesuai dengan peraturan yang ada	Mampu memberikan ide atau cara-cara baru yang spesifik (orisinil) terhadap setiap masalah yang timbul dalam tugas untuk meningkatkan efesien dan efektifitas unit kerjanya yang sesuai dengan peraturan yang ada

<b>Dapat Diandalkan</b>					
Kesanggupan yang ada pada diri seseorang yang membuatnya dapat diharapkan untuk menyelesaikan tugasnya dan memecahkan masalah yang mungkin timbul.					
0	1	2	3	4	5
Tidak terukur	Sangat tidak dapat diandalkan karena,selalu melakukan kesalahan-kesalahan fatal jika diberikan tugas tanpa pengawasan langsung dari atasan.	Kurang dapat diandalkan karena masih sering melakukan kesalahan yang cukupmengurangi efektifitas hasil kerja jika diberikan tugas tanpa pengawasan langsung dari atasan	Cukup dapat diandalkan karena cukup memahami prosedur dan mampu melakukan tugas sesuai dengan tuntutan kerja dengan cukup baik tanpa pengawasan langsung dari atasan, walau kadang-kadang kesulitan dalam mengatasi masalah yang m,uncul dalam tugas	Dapat diandalkan karena memahami prosedur dan mampu melakukan tugas dengan baik dan mampu mengatasi masalah yang muncul dalam tugas	Sangat dapat diandalkan karena memiliki, memahami prosedur dan keterampilan yang baik dalam melakukan tugas setiap saat serta memiliki kemampuan yang sangat baik, selain itu ia juga masih dapat memberikan bantuan kepada rekan kerja lainnya dalam mengatasi masalah yang muncul dalam tugas.

### Aspek Penilaian Kepemimpinan

<b>Pengawasan dan bimbingan bawahan</b>					
Kemampuan seseorang untuk melakukan fungsi pengontrolan dan bimbingan kepada bawahan dalam pelaksanaan tugas sehingga karyawan dapat menjalankan tugas sesuai dengan yang diharapkan dan mengalami kemajuan dalam kualitas kerja.					
0	1	2	3	4	5
Tidak terukur	Tidak mampu mengendalikan dan mengawasi cara dan hasil kerja terhadap tugas karyawan	Kurang mampu mengendalikan dan mengawasi cara dan hasil kerja terhadap tugas karyawan	Cukup mampu mengendalikan dan mengawasi cara dan hasil kerja karyawannya sehingga efisien dan efektif	memiliki kemampuan yang baik dalam mengendalikan dan mengawasi hasil kerja karyawannya sehingga efisien dan efektif	Memiliki kemampuan yang sangat baik dalam menghadapi karyawannya dalam pengawasan
	Tidak peduli pada peningkatan kemampuan/keterampilan karyawannya	Kurang peduli terhadap peningkatan kemampuan/keterampilan karyawannya,kecuali bila karyawan menanyakan langsung	Berusaha mencoba memperlihatkan kebutuhan dan harapan karyawannya	Berusaha untuk memperhatikan kebutuhan dan harapan karyawannya	Selalu menciptakan suasana kerja yang memungkinkan bagi karyawan untuk mengembangkan kemampuan dan ketrampilan baru sesuai bakat dan minat dalam rangka meningkatkan kualitas kerja yang lebih baik
	Tidak pernah memberikan arahan dan bimbingan apapun kepada bawahan	Hanya memberikan arahan dan bimbingan seadanya bila karyawan tidak dapat menyelesaikan tugasnya	Kadang-kadang ia kurang memberikan dukungan kepada bawahannya	Mencoba untuk membimbing dan mengembangkan semua karyawan dibawahnya berdasarkan kemampuan masing-masing	Memiliki perencanaan pengembangan karyawannya

<b>Perencanaan</b>					
Kemampuan seseorang untuk menyusun strategi kerja yang efisien dan efektif					
0	1	2	3	4	5
	<p>Tidak pernah bekerja sistematis dan terencana untuk semua tugas</p> <p>Melakukan tugas hanya berdasarkan kemauan atau bila diminta</p> <p>Membuat hasil kerja tidak efisien dan efektif</p>	<p>Sering tidak bekerja sistematis dan terencana untuk tugas-tugas yang tidak rutin</p> <p>Membuat hasil kerja kurang efisien dan efektif</p>	<p>Cukup memiliki strategi dalam melakukan tugas-tugasnya</p> <p>Bekerja dengan sistematis dan berdasarkan kepada jadwal tertentu</p> <p>Hasil kerja cukup efektif namun kadang-kadang kurang efisien</p>	<p>Mampu membuat suatu strategi pelaksanaan tugas yang efisien dan efektif</p> <p>Bekerja sistematis dan terjadwal</p> <p>Hasil kerja efisien dan efektif walau kadang-kadang kurang memperhitungkan masalah-masalah yang ada.</p>	<p>Memiliki strategi yang lebih efisien dan lebih efektif dalam bekerja yang sistematis dan terjadwal</p> <p>Telah dapat mengantisipasi masalah-masalah yang mungkin muncul dengan memberikan beberapa alternatif rencana</p>

<b>Pendelegasian Tugas</b>					
Kemampuan pada diri seseorang untuk mengkomunikasikan pelaksanaan tugas dengan baik sehingga karyawan dapat mengerti dan menjalankan tugas sesuai dengan yang diharapkan dan mengalami kemajuan dalam kualitas kerja.					
0	1	2	3	4	5
Tidak terukur	<p>Tidak mampu mengkomunikasikan pelaksanaan tugas dengan baik sehingga karyawan salah mengerti dan tidak dapat menjalankan tugas sesuai dengan yang diharapkan</p> <p>Tidak peduli atau tidak pernah memberikan dan menjelaskan tugas yang harus dilaksanakan</p> <p>Selalu melakukan kesalahan-kesalahan fatal dalam memberikan tugas.</p>	<p>Kurang dapat mengkomunikasikan pelaksanaan tugas dengan baik sehingga karyawan dalam menjalankan tugasnya belum sesuai dengan yang diharapkan</p> <p>Kurang terperinci dalam memberikan dan menjelaskan tugas yang harus dilaksanakan</p> <p>Selalu melakukan kesalahan-kesalahan dalam memberikan tugas.</p>	<p>Cukup dapat mengkomunikasikan pelaksanaan tugas kepada karyawan, dan karyawan dalam menjalankan tugasnya cukup sesuai dengan yang diharapkan</p> <p>Cukup jelas dan terperinci dalam memberikan dan menjelaskan tugas yang harus dilaksanakan</p> <p>Jarang melakukan kesalahan-kesalahan dalam memberikan tugas.</p>	<p>Dapat mengkomunikasikan pelaksanaan tugas kepada karyawan, dan memastikan bahwa tugas yang didelegasikan dapat diselesaikan sesuai dengan yang diharapkan.</p> <p>Jelas dan terperinci dalam memberikan dan menjelaskan tugas serta melakukan bimbingan dalam pelaksanaannya.</p> <p>Tidak pernah melakukan kesalahan-kesalahan dalam memberikan tugas.</p>	<p>Dapat mengkomunikasikan pelaksanaan tugas kepada karyawan, dan memastikan bahwa tugas yang didelegasikan dapat diselesaikan melebihi yang diharapkan.</p> <p>Jelas dan terperinci dalam memberikan dan menjelaskan tugas serta melakukan bimbingan dalam pelaksanaannya sehingga karyawan mampu mengembangkan tugas yang dikerjakannya.</p>

<b>Pengambilan Keputusan</b>					
Kemampuan seseorang dalam pengambilan keputusan yang efektif dan efisien serta dapat memecahkan masalah.					
0	1	2	3	4	5
Tidak terukur	<p>Tidak mampu mengambil keputusan yang efisien dan efektif sehingga masalah tidak dapat terselesaikan.</p> <p>Selalu melakukan kesalahan fatal dalam mengambil keputusan.</p>	<p>Kurang mampu mengambil keputusan yang efisien dan efektif sehingga masalah tidak tuntas.</p> <p>Selalu melakukan kesalahan dalam mengambil keputusan.</p>	<p>Cukup mampu mengambil keputusan yang efisien dan efektif sehingga masalah cukup terselesaikan.</p> <p>Jarang melakukan kesalahan dalam mengambil keputusan.</p>	<p>Memiliki kemampuan pengambilan keputusan yang efektif dan efisien sehingga masalah dapat terselesaikan</p> <p>Tidak pernah melakukan kesalahan dalam pengambilan keputusan</p>	<p>Memiliki kemampuan pengambilan keputusan yang efektif dan efisien serta mampu memberikan masukan atau pertimbangan kepada atasan dalam pengambilan keputusan.</p> <p>Keputusan yang diambil dapat mengantisipasi hal-hal yang mungkin timbul di kemudian hari.</p>

# PROFIL PENILAIAN KERJA

NIK : .....

NAMA : .....

BAGIAN : .....

POSISI/JABATAN : .....

TGL. MASUK : .....

PERIODE PENILAIAN : .....

NAMA ATASAN : .....

JABATAN ATASAN : .....







**RENCANA KERJA**

Rencana Kerja	Tgl	Realisasi	Tgl	% Hasil

Rencana ini telah didiskusikan antara Karyawan ybs dengan Atasan pada tgl:

-   -

Tandatangan persetujuan,	
Karyawan,	Atasan,

Tanggal Penilaian :  -  -

Faktor – Faktor Penilaian	Tingkat			Profil					Skor			
	R	S	T	0	1	2	3	4	5	OR	PS	SL
<b>UMUM</b>												
Orientasi pada Pelayanan Pelanggan												
Kepatuhan Peraturan Perusahaan												
Kehadiran												
Penampilan dalam bekerja												
<b>SIKAP</b>										<b>Jumlah :</b>		
Keterbukaan												
Tanggungjawab terhadap tugas												
Kebersihan dan Ketertiban												
Keinginan untuk belajar												
Kerjasama												
Adaptasi terhadap tugas baru												
Perilaku kerja dibawah tekanan												
Disiplin kerja												
Inisiatif / proaktif												
Loyalitas												
Motivasi kerja												
<b>KEMAMPUAN / KETERAMPILAN</b>										<b>Jumlah :</b>		
Ketelitian dan ketepatan kerja												
Ketahanan dalam situasi kerja												
Pendokumentasian												
Komunikasi												
Mandiri (bekerja tanpa bimbingan)												
Dapat diandalkan												
Kreativitas pemecahan masalah												
<b>KEPEMIMPINAN</b>										<b>Jumlah :</b>		
Pengawasan & bimbingan bawahan												
Perencanaan												
Pendelegasian Tugas												
Pengambilan keputusan												
<b>Jumlah :</b>												
Keterangan :		T = Tinggi dgn nilai 3			S = Sedang dgn nilai 2			R = Rendah dgn nilai 1				
		OR = Skor Orang			PS = Skor Posisi			SL = Selisih Skor (OR-PS)				



<b>RANGKUMAN HASIL PENILAIAN</b>					
Kelompok Faktor Penilaian	E	D	C	B	A
	< 0.60	0.60-0.79	0.80-0.99	1.00-1.19	>1.19
Umum					
Sikap					
Kemampuan/keterampilan					
Kepemimpinan (Perencanaan)					
SKOR NILAI ORANG / SKOR NILAI POSISI ..... / ..... = .....					
<b>PENCAPAIAN KERJA KARYAWAN DALAM PERIODE PENILAIAN</b>					
Hasil	Rata-rata	Golongan	Arti		
E	<0.60	Rendah	Pencapaian Kerja Karyawan <b><u>SAMA SEKALI TIDAK DAPAT</u></b> memenuhi tuntutan jabatannya.		
D	0.60 - 0.79	Kurang	Pencapaian Kerja Karyawan <b><u>KURANG</u></b> memenuhi tuntutan jabatannya.		
C	0.80 - 0.99	Cukup	Pencapaian Kerja Karyawan <b><u>CUKUP</u></b> memenuhi tuntutan jabatannya.		
B	1.00 – 1.19	Baik	Pencapaian Kerja Karyawan <b><u>MELEBIHI</u></b> memenuhi tuntutan jabatannya.		
A	> 1.19	Istimewa	Pencapaian Kerja Karyawan <b><u>JAUH MELEBIHI DIATAS</u></b> tuntutan jabatannya.		
Lingkari Nilai pada kolom hasil					
<b>KOMENTAR PENILAI / ATASAN LANGSUNG</b>					



Faktor-faktor penilaian	Faktor Penunjang	Faktor Penghambat
<b>UMUM</b>		
Orientasi pada Pelayanan Pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kepatuhan Peraturan Perusahaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kehadiran	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Penampilan dalam Kerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>SIKAP</b>		
Keterbukaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tanggung jawab terhadap tugas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kebersihan dan Keteraturan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Keinginan untuk Belajar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kerjasama	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adaptasi terhadap Tugas Baru	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Perilaku Kerja dibawah tekanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disiplin Kerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Inisiatif / Proaktif	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Loyalitas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Motivasi kerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>KEMAMPUAN / KETERAMPILAN</b>		
Ketelitian dan ketepatan kerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ketahanan dalam situasi kerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pendokumentasian	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Komunikasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mandiri (bekerja tanpa bimbingan)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dapat diandalkan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kreativitas pemecahan masalah	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Komunikasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mandiri (bekerja tanpa bimbingan)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dapat diandalkan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kreativitas pemecahan masalah	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>KEPEMIMPINAN</b>		
Pengawasan & bimbingan bawahan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Perencanaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pendelegasian Tugas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pengambilan keputusan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Berikan tanda checklist ( ✓ ) pada kolom yang disediakan.

PENERIMAAN & KOMENTAR KARYAWAN TERHADAP PENILAIAN


Dapat menerima dengan baik.

Menolak.

Alasan:

---

---

---

---

---

---

---

Komentar thd sistem penilaian:

---

---

---

---

---

---

---

Hasil penilaian ini telah disepakati oleh Karyawan ybs dengan Penilai pada tgl:

- 
 

 -

Tandatangan persetujuan,		
Karyawan ybs,	Penilai/Atasan Langsung,	Atasan Tidak Langsung



### CATATAN KEJADIAN

No	Tgl	Uraian Kejadian <i>Catatan: Kejadian penting /Prestasi /Inisiatif/Saran/Anjuran/Harapan/Teguran</i>	Tandatangan	
			Atasan	Ybs



No	Tgl	Uraian Kejadian <i>Catatan: Kejadian penting /Prestasi /Inisiatif/Saran/Anjuran/Harapan/Tegurana</i>	Tandatangan	
			Atasan	Ybs

Semarang,		20
Mengetahui,		Menyetujui,

# RAPORT KLINIKITA

JANUARI

# 2011

---

BUKU RAPORT INI MERUPAKAN DAFTAR ISIAN YANG HARUS DI ISI  
SECARA TERATUR DAN DIPERIKSA SECARA TERATUR MENURUT  
KETENTUAN



















**BULAN :**

**REKAP HARIAN PENJUALAN KEPADA PIHAK KERJASAMA  
NON TUNAI /TAGIH KE KANTOR**

<b>Tahun :</b>	<b>2011</b>
<b>Halaman :</b>	

NO	TGL / BUL		NAMA	ASAL	JUMLAH PENJUALAN ( Rp )					TOTAL	PETUGAS		INFO PENTING	VALIDASI
					JASA DR	OBAT	TINDAKAN	LABORAT	ALKES	(Rp)	JAGA 1	JAGA 2		TL/SUPV
<b>TOTAL HALAMAN INI</b>														

Bukti Penjualan/Nota/Voucer Jangan Lupa disertakan

BERSAMBUNG KE HALAMAN :





**FORMULIR PEMESANAN BARANG/INVENTORI**

BULAN

:

NO	TGL	JAM	URAIAN PESANAN/ NO SP LAMPIRAN	PEMESAN	PENERIMA PESAN

Pesanan Barang/Inventori dalam jumlah banyak hanya di tuliskan No. Surat Pemesanannya yang diarsipkan sesuai tanggal pemesanannya





# REKAP PEMAKAIAN AIR PDAM

BULAN : \_\_\_\_\_

TGL	HARI	STAN AWAL	STAN AHKIR	JUMLAH (M <sup>3</sup> )	LIMIT (M <sup>3</sup> )	KETERANGAN	PETUGAS
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							
29							
30							
31							
	<b>TOTAL</b>						

# REKAP PEMAKAIAN LISTRIK PLN

BULAN :

TGL	HARI	STAN AWAL PAGI	STAN AHKIR MALAM	SELISIH MALAM	JUMLAH MALAM - PAGI	JUMLAH TOTAL	LIMIT (Kwh)	PETU GAS
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								
24								
25								
26								
27								
28								
29								
30								
31								
	<b>TOTAL</b>							

**Keterangan :**

Selisih malam = menghitung stan pagi hari ini dikurangi stan malam hari sebelumnya  
 Jumlah malam – pagi = menghitung stand malam dikurangi stan pagi pada hari yang sama  
 Jumlah total = penjumlahan antara jumlah malam dan jumlah selisih malam

# REKAP ABSENSI PETUGAS TAMU

BULAN

TGL	NAMA	JAM DATANG	JAM PULANG	JAM LEMBUR	PENJUALAN BONUS		HONOR BONUS	TTD
					ITEM	NILAI		
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								
24								
25								
26								
27								
28								
29								
30								
31								

# REKAP ADM KARYAWAN TETAP

**NAMA :** .....

**BULAN :** .....

**POSISI :** .....

**TAHUN :** .....

TGL	JAM DATANG	JAM PULANG	JAM LEMBUR	PENJUALAN		BONUS	TTD
				TARGET	REALISASI		
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							
29							
30							
31							

	<b>DESKRIPSI TUGAS KOORDINATOR CABANG</b>		
	Nomor Formulir:	Nomor Revisi:	Halaman:
		1.00	3 Halaman
	Ditinjau oleh: Supervisor SDM NURYANTI	Ditetapkan oleh: PIMPINAN KLINIKITA dr. MAULANA ADRIAN S	
LOKASI	CABANG		
DIVISI	OPERASIONAL		
JABATAN	KOORDINATOR CABANG KLINIK		
BERTANGGUNG JAWAB KEPADA	SUPERVISOR OPERASIONAL AREA		
TEAM KERJA	PETUGAS/STAFF OPERASIONAL : PERAWAT, DOKTER, APOTEKER, KEAMANAN, STAF LAINNYA		
PENGALAMAN KERJA	Minimal mendadi staf .petugas klinikita 6 bulan		
PERSYARATAN PENDIDIKAN MINIM	Diploma 3 keperawatan/kesehatan		
PELATIHAN & KETERAMPILAN LAIN	Penguasaan Komputer, penguasaan bahasa asing, penguasaan komunikasi yg santun		
MASA JABATAN	Setiap 6 ( Enam Bulan ) di evaluasi 3 ( bulanan ) dan dapat diperpanjang		
JENIS POSISI	X Penuh <input type="checkbox"/> Shift <input type="checkbox"/> Paruh waktu <input type="checkbox"/> Kontrak		
DURASI KERJA	40 Jam/minggu		

### URAIAN SINGKAT PEKERJAAN

- a. Melaksanakan tugas manajerial sebagai pemimpin cabang untuk memimpin tim nya dalam pencapaian tujuan sesuai visi & misi Klinikita
- b. Bertanggungjawab atas pencapaian & kinerja cabang yang dipimpinnya dengan melakukan Kontrol, koordinasi dan pendelegasian tugas untuk mencapai target penjualan & pelayanan yang ditetapkan

### PEKERJAAN UTAMA:

1. Memastikan & mengevaluasi pelaksanaan/aplikasi kitab merah, kitab hijau dan kitab biru perusahaan Klinikita
2. Mengisi dengan benar dan memberikan penilaian dalam buku profil kinerja karyawan, buku kontrol/raport klinik
3. Melaksanakan, mengendalikan, menilai & melaporkan system marketing yang dilaksanakan secara mingguan :
  - a) Pencapaian target penjualan yang ditetapkan bersama pihak manajemen
  - b) Berkoordinasi dengan pusat dan cabang lain untuk penentuan wilayah penjualan dan koordinasi target penjualan
  - c) Kegiatan marketing di dalam & diluar gedung cabang sesuai dengan prosedur pemasaran yang diterbitkan
  - d) Mengupayakan dan berdaya agar pencapaian target dapat dipenuhi
  - e) Memonitor dan mengevaluasi pasar dan kompetitor untuk melihat kedudukan cabang dengan pasar sejenis di area yang sama, menganalisa kebutuhan pasar untuk menyusun dan mengusulkan strategi penjualan
4. Melaksanakan, mengendalikan, menilai & melaporkan system control yang dilaksanakan secara mingguan :
  - a) penanggaran & realisasinya,
  - b) kontrol stok/logistic baik medis / non medis,
  - c) kontrol transaksi, keuangan & pajak untuk nota/bukti pejualan, pembelian, kas bon, stok bon
  - d) pemantauan tugas penagihan /kolektor piutang dan tempo pembayaran customer
  - e) kedisiplinan proses kerja tim yang meliputi koordinasi & pendelegasian tugas, pelaksanaan jadwal kerja & absensi
  - f) pengendalian biaya/efisiensi atas biaya operasional listrik, air, telpon, internet, biaya lembur sdm
5. Membina pelaksana pekerjaan harian dengan petugas cabang/staf dan mitra kerja dokter dalam kerjasama tim operasional pelayanan kesehatan kedokteran :
  - a) Pelaksanaan & evaluasi jadwal kerja praktik dokter - staf operasional
  - b) Pelaksanaan pertemuan rutin mingguan bagi staf operasional dan bulanan bagi mitra dokter
  - c) Peneguran dan pelaporan anggota tim kerja baik staf / mitra kerja yang tidak berfungsi secara optimal.
6. Berkoordinasi dan berkonsultasi dengan atasan mengenai kendala dan tantangan yang dihadapi dalam pemenuhan penapaian target, visi & misi

**TUGAS TAMBAHAN:**

1. Menangani dan meneruskan komplain dari pelanggan kepada atasan sesuai formulir yang tersedia
2. Menjaga keamanan, kenyamanan dan kebersihan kantor cabang
3. Menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat, pelanggan, karyawan/mitra kerja diluar/dalam cabangnya serta sebagai penghubung untuk setiap kebutuhan petugas cabang terhadap informasi, kebijakan dan peraturan organisasi
4. Selalu menggali input-input dari staf/mitra kerja di cabang mengenai berbagai aspek dalam organisasi

**INDIKATOR KEBERHASILAN**

1. Mencapai target/goal kinerja pelayanan & keuangan yang telah ditetapkan
2. Selalu menghadiri & berperan serta dalam agenda pertemuan baik mingguan / bulanan
3. Perencanaan kerja & jadwal kerja mitra dokter/petugas dibuat & dilaporkan sesuai prosedur sebulan sekali
4. Laporan manajerial di isi dengan lengkap dan dilaporkan kepada atasan seminggu sekali
5. Laporan rutin ke instansi terkait terkirim tepat waktu
6. Buku profil karyawan diisi mingguan dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya
7. Raport Administrasi Klinik telah terisi dan di kontrol dengan rutin dan benar
8. Kelancaran petugas operasional dalam pendaftaran, pemeriksaan, pemberian obat, & pembayaran sesuai dengan prosedur operasional standar.
9. Meningkatkan jumlah laba per kunjungan pasien minimal 5 persen setiap bulan sampai dengan batas optimal kegiatan operasional dengan cara mengoptimalkan pengeluaran dan memangkas pengeluaran minimal 5% dari bulan lalu.
10. Selisih stok obat/kerusakan obat dibawah 0.015% dari omset obat bulanan
11. ARPU /rerata pendapatan per pasien adalah minimal Rp. 85.000
12. Pergantian jadwal kerja baik dokter/petugas lainnya kurang dari 3 kali dalam sebulan
13. Piutang dagang, kasbon karyawan dapat ditagih & dilunasi dalam jangka waktu maksimal 30 hari.
14. Biaya operasional seperti listrik, air, telpon, internet sesuai dengan batas yang ditentukan
15. Kebersihan & kesiapan alat dari area pelayanan kesehatan seperti : ruang periksa, toilet, ruang racik/administrasi dan ruang tunggu
16. Terbina hubungan baik dengan masyarakat sekitar, pasien, rekan sekerja, dan pemilik modal
17. Ada Komplain/saran yang membangun Kinerja Klinikita masuk dari pelanggan, rekan kerja, masyarakat minimal 2 surat Komplain/saran setiap minggunya.

	NO. DOKUMEN: <a href="http://www.klinikita.com">www.klinikita.com</a>	NO. REVISI:	HALAMAN: 64
	<b>PROSEDUR PANDUAN PELAYANAN OPERASIONAL</b>		
	Tanggal Terbit	Ditetapkan Pimpinan  (MAULANA ADRIAN S)	Kontrol Prosedur  (RIKY ISWANTO)
NAMA KEGIATAN	PELAYANAN MENERIMA PASIEN/TAMU		
DESKRIPSI KEGIATAN	Prosedur untuk melakukan pelayanan tamu / pelanggan mulai dari datang sampai tamu / pelanggan pulang		
TUJUAN KEGIATAN	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan penerimaan tamu dan pelanggan sesuai dengan motto "Sehangat Perhatian Keluarga"</li> <li>- Memberikan pelayanan yang mudah dan cepat</li> <li>- Mendapatkan rekam medis pelanggan yang akurat dan lengkap</li> <li>- Menertibkan antrian pelanggan</li> <li>- Melaksanakan tertib administrasi</li> <li>- Menerima pembayaran dari pelanggan</li> <li>- Memberikan perasaan nyaman dan terlayani sehingga mengurangi waktu pelanggan dalam menunggu</li> <li>- Memberikan suatu manfaat lebih kepada pelanggan saat pelayanan sehingga memberikan pengalaman pelayanan kesehatan yang positif dan memudahkan bagi pelanggan/tamu</li> </ul>		
FUNGSI PANDUAN	Memberikan standar tata cara pelayanan yang baik		
WEWENANG & PENANGGUNG-JAWAB	Petugas Operasional & Non Operasional yang ada di ruang pelayanan		
<b>KETENTUAN ( YANG BOLEH / TIDAK )</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Klinik buka jam 07.00 – 22.00 WIB</li> <li>- Selalu ada nomor antrian &amp; dilaksanakan</li> <li>- Sarana dan prasarana klinik selalu dalam keadaan siap pakai</li> <li>- Selalu menyebut nama pelanggan dengan diawali sebutan Bapak / Ibu / Adik / Mas / Nona</li> <li>- Gunakan pola berpikir positif dan bertingkat laku positif dalam menerima dan menyambut tamu</li> <li>- Tidak boleh memberikan asumsi / pernyataan yang tidak ada referensinya &amp; tidak bermanfaat</li> <li>- Melakukan interaksi dengan tamu/pasien sesuai kaidah norma, adat, &amp; hukum yang berlaku</li> </ul>			
<b>URAIAN PROSEDUR</b>			
1. Persiapan <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Persiapkan diri untuk bertemu tamu / pelanggan dengan mengawali hari dengan berdoa agar dapat membantu dan menolong meringankan penderitaan orang lain dengan cara melakukan pelayanan sebaik-baiknya.</li> <li>b. Persiapkan diri dengan mengecek penampilan diri mulai dari rambut / kepala sampai ke kaki. Pastikan semua tampak baik di mata orang lain.</li> <li>c. Selalu tampilkan raut muka yang ceria, segar dan penuh senyuman sehingga tampak ramah di mata orang lain.</li> <li>d. Cek kelengkapan sarana dan pastikan sarana tersebut berfungsi dengan baik untuk melayani tamu / pelanggan.</li> </ol>			

- a. Sambut setiap tamu yang datang / masuk ke dalam pintu depan dengan senyuman.
  - b. Jika tamu tersebut pasein dengan keadaan gawat, segera lakukan prosedur pelayanan Kegawat Daruratan
  - c. Sambut tamu dengan berdiri dari tempat duduk, condongkan badan ke depan.
  - d. Sampaikan salam sapa dengan penuh antusias sambil kedua belah telapak tangan disatukan di depan dada, kata baku. "Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam Bapak/Ibu/Mas/Mbak selamat datang di Klinikita, ada yang bisa Kami bantu?"
  - e. Tanyakan apa keperluan tamu / pelanggan.
  - f. Jika ingin bertemu dengan anggota keluarga Klinikita, pastikan terlebih dahulu apakah ada di tempat atau tidak.
  - g. Jika ada di tempat, tamu dipersilahkan menunggu di ruang tunggu dan mengisi buku tamu yang telah disediakan di raport klinik.
  - h. Jika tidak ada, tanyakan keperluannya dan catat pesan di raport klinik bila meninggalkan pesan dan ucapkan terima kasih telah berkunjung.
  - i. Jika ingin periksa tanyakan apakah sudah pernah periksa atau belum kemudian lanjutkan ke langkah berikutnya.
  - j. Jika ingin bertanya jawab, lakukan dengan penuh perhatian.
  - k. Jika ingin komplain, proses tamu dengan Prosedur Pelayanan menerima complain
  - l. Jika ingin membeli obat / mengembalikan obat layani dengan prosedur pelayanan obat-obatan/farmasi
3. Pastikan bahwa dokter yang dituju ada
- a. Periksa dalam jadwal tugas apakah dokter sedang melakukan kunjungan rumah, beritahu kepada tamu apakah bersedia untuk menunggu sampai dokter ada atau datang kembali 1 jam lagi.
  - b. Jika dokter yang diinginkan tamu tidak sesuai dengan yang sedang bertugas beritahu tamu tentang jadwal dokter yang dituju, tawarkan untuk periksa sekarang dengan memperkenalkan dokter yang sedang bertugas.
  - c. Jika dokter sedang ada kegiatan di luar klinik atau belum hadir di tempat karena terlambat datang, beritahu tamu untuk menunggu. Segera telpon dokter yang sedang bertugas untuk segera datang dan perkirakan waktu untuk sampai di tempat periksa.
4. Periksa database
- a. Pastikan program Klinikita di komputer telah dibuka dengan benar.
  - b. Meminta tamu / pelanggan untuk menunjukkan kartu berobat atau menyebutkan nama dan alamat, jika nama adalah nama yang sering digunakan minta menyebutkan nama lengkapnya.
  - c. Tuliskan nama lengkap dan alamat di lajur isian nama dan alamat di program komputer Klinikita lalu tekan tombol cari, dan konfirmasi daftar nama yang muncul serta alamat yang sesuai dengan biodata pasien.
  - d. Jika telah dipastikan pengejaan nama dengan benar tetapi nama pasien tidak diketemukan dan atau setelah mencari di database selama maksimal 5 menit RM tidak ditemukan, segera buat RM baru.
  - e. Jika nama pasien ditemukan dan dikonfirmasi kepada tamu dan membenarkannya maka segera ambil dan cari RM tersebut di tempat RM dengan memberitahu terlebih dahulu. Kata baku "Mohon tunggu sebentar Bapak/Ibu/Mas/Mbak (nama pasien), saya akan mencari Rekam Medis dahulu".
  - f. Jika dalam pencarian RM tidak ditemukan maka segera proses dengan pembuatan RM yang baru dengan terlebih dahulu mencatat di formulir RM baru.

5. Buat Rekan Medis (RM) baru jika pasien baru atau RM tidak ditemukan
  - a. Ambil kartu RM baru, tulis di formulir RM baru yang digunakan.
  - b. Isi kartu RM menggunakan bolpoin hitam.
  - c. Isi kartu RM :
    - Nama Lengkap Pelanggan baru ( di isi sesuai nama di kartu identitas ).
    - Nama Kepala Keluarga ( di isi sesuai dengan nama Kepala Keluarga yang ada di KK ).
    - Alamat ( di isi alamat jelas sesuai kartu identitas, cantumkan RT,RW,Kelurahan, Kecamatan,Kota ), apabila alamat terlalu jauh tanyakan juga alamat terdekat sekarang.
    - Nomor Telepon atau Selular ( di isi nomor telpon rumah atau seluler yang dapat dengan mudah dihubungi).
    - Tanggal Lahir ( di isi tanggal ,bulan dan tahun lahir pelanggan / tamu sesuai kartu identitas ).
    - Info penting ( di isi informasi tidak resmi dari mendengarkan percakapan dengan orang lain atau meminta data dengan sengaja, seperti riwayat alergi, pernah mondok, dalam kolom ini juga dituliskan alamat emai bagi pasien /pengunjung yang telah memilikinya ).
  - d. Pastikan data ditulis lengkap dan benar, kemudian masukkan data di isian program yang ada di komputer. Untuk mempercepat waktu pelayanan, hanya masukkan data : Nama Lengkap, Tanggal Lahir.
  - e. Catat nomer RM yang muncul dari program Klinikita, kemudian tulis nomer RM sesuai tempatnya.
  - f. Setelah kartu RM selesai di isi lengkap, segera siapkan kartu berobat untuk di isi data sesuai kartu RM
6. Buat daftar antrian tetap di program komputer
  - a. Setelah proses pengisian data lengkap di kartu RM, segera masukkan data nama tamu di program Klinikita untuk mendapatkan nomer antrian tetap.
  - b. Masukkan data pasien sesuai dengan daftar antrian pelayanan yang diinginkan yakni dokter umum atau dokter gigi.
  - c. Letakkan kartu RM di tempat kartu RM yang telah disediakan, urutkan kartu RM sesuai nomer antrian manual pada tempat yang disediakan untuk masing-masing pelayanan.
7. Tempelkan nomor antrian manual
  - a. Ambil nomer antrian manual sesuai nomer yang terakhir dipakai.
  - b. Nomer antrian manual di urutkan dari pagi waktu outlet buka sampai outlet tutup.
  - c. Lekatkan nomer antrian manual dengan klip yang telah tersedia pada bagian atas kiri di kartu RM.
8. Lakukan proses penawaran program promo
  - a. Sebelum pasien masuk ke dalam ruang periksa, terlebih dahulu lakukan penawaran program promo kepada pasien / pengantar pasien seperti pemeriksaan Medical Check Up (MCU) atau alat kesehatan digital.
  - b. Tawarkan dengan memulai dari manfaat pemeriksaan MCU itu sendiri, setelah itu yakinkan dengan adanya Free Jasa Dokter serta Bonus terkait lainnya.
  - c. Jika pasien bersedia, lakukan pemeriksaan di Front Office apabila tidak memungkinkan lakukan pemeriksaan di ruang periksa saat pasien sudah masuk.
9. Periksa kesiapan dokter yang dituju
  - a. Masuk ke dalam ruang periksa yang dituju.
  - b. Beritahu dokter agar bersiap.
  - c. Jika masih ada pasien lain yang berkonsultasi, pastikan pasien tersebut tidak lebih dari 15 menit dalam berkonsultasi, beritahu dokter dan pasien bahwa masih ada pasien lain yang menunggu, dan pasien tersebut dapat melanjutkan konsultasinya setelah pasien yang menunggu itu dilayani.

10. Lakukan proses pendampingan dokter

- a. Setelah dokter siap untuk menerima pasien, panggil nama tamu, perkenalkan diri, ambil kartu RM dan bawakan menuju ruangan klinik yang dituju. Dengan kata baku “Bapak/Ibu/Mas/Mbak/Adik (nama tamu), mari silahkan saya hantar ke ruang periksa”.
- b. Setelah sampai di ruangan klinik yang dituju, perkenalkan dokter yang bertugas dengan tamu atau pengantar tamu. Kata baku “Bapak/Ibu/Mas/Mbak/Adik (nama pasien) perkenalkan ini dengan dokter (nama dokter) yang bertugas hari ini”.
- c. Dampingi dokter jika memerlukan bantuan, seperti melakukan asistensi tindakan medikasi kegawat-daruratan pada pasien dan jangan melakukan tindakan yang tidak perlu jika dokter tidak menyuruh melakukannya.

11. Pastikan resep / formulir terkait di isi dengan benar dan instruksi dokter terpenuhi

- a. Setelah dokter menulis resep dan mengisi RM dengan benar, segera periksa tulisan resep tersebut apakah dapat terbaca/tidak. Konfirmasi ke dokter jika tulisan di resep tidak terbaca.
- b. Periksa di kertas resep apakah tidak lupa mencantumkan tindakan yang telah dilakukan dan obat yang telah dipakai di ruang periksa.
- c. Lengkapi formulir yang diperlukan seperti inform consent, surat keterangan dokter, surat keterangan berobat, dan formulir lainnya yang diperlukan yang diberikan oleh dokter.

12. Informasi pembayaran dan selling up

- a. Pastikan semua tugas periksa terpenuhi, persilahkan pasien ke tempat duduk dan beritahu kepada tamu dengan kata baku “Silahkan duduk atau membaca majalah di ruang tunggu bapak/ibu/mas/mbak/adik (nama pasien), kami persiapkan dulu obatnya, nanti kami beritahu jika telah siap”.
- b. Petugas menerima resep dari dokter jaga, dengan segera menginput biaya dokter, obat serta biaya tindakan, lain-lain (jika ada) dalam database di komputer.
- c. Jika tidak ada pasien lain yang menunggu masukkan data di kartu RM ke dalam isian program Klinikita, jika ada pasien lain yang menunggu, dan ada tamu lain menunggu untuk mendaftar persilahkan petugas yang lain untuk melakukan prosedur pendampingan.
- d. Beritahukan perincian pembayaran yang akan dikenakan kepada pelanggan sebelum obat diracik. Jika pelanggan tidak cukup membawa uang, tawari untuk merubah jenis obat atau mengurangi jumlah obat dengan konfirmasi ke dokter terlebih dahulu.
- e. Lakukan selling up dengan menawarkan program promo yang masih diprogramkan.
- f. Jika pelanggan merupakan pelanggan perusahaan yang melakukan kerjasama, kita tidak perlu menginformasikan total pembayaran kepada pelanggan.
- g. Sebelum di cetak, Petugas melakukan pengecekan ulang apakah obat yang diinput sudah benar nama dan jumlahnya, jika sudah benar segera cetak nota
- h. Masukkan data yang telah ditulis dokter di kartu RM ke dalam program komputer hanya untuk obat yang dipakai dan diagnosa, tunda untuk memasukkan data catatan dokter yang lain di kartu RM.

13. Pastikan kenyamanan pelanggan

- a. Tanyakan kepada pelanggan apakah ada yang dapat dibantu sehingga nyaman dalam menunggu. Kata baku “Bapak/ibu/mas/mbak/adik (nama pasien), mungkin ada hal lain yang dapat kami lakukan?”

## 14. Temui pelanggan lakukan proses pembayaran

- a. Setelah obat selesai diracik, dan disetujui untuk dibuat, kemas dengan standar pengemasan obat Klinikita.
- b. Panggil pelanggan yang sedang menunggu di ruang tunggu, sampaikan bahwa obat telah jadi dan siap. Gunakan kata baku Bapak/ibu/mas/mbak/adik (nama pasien), obat telah siap, kami terangkan cara penggunaannya”.
- c. Periksa kembali jenis dan jumlah obat yang telah diracik dengan check di nota penjualan , lalu jelaskan penggunaan setiap obat yang diberikan, sampaikan satu persatu sampai jelas cara penggunaannya. Jika kita tidak mengerti cara penggunaan atau khasiat dari obat tersebut, lihat penjelasan di etiket obat atau bertanya langsung kepada dokter yang meresepkan.
- d. Setelah pelanggan mengetahui penggunaan obat sebutkan nominal harga yang harus dibayarkan selanjutnya mempersilahkan pasien melakukan validasi dengan tanda tangan di nota merah.
- e. Sebutkan dengan cara apa pelanggan ingin membayar, tawarkan pembayaran dengan kartu.
- f. Jika pelanggan merupakan pelanggan perusahaan yang melakukan kerjasama, proses ke dalam prosedur pembayaran kerjasama.
- g. Terima uang yang diberikan pelanggan, konfirmasi jumlah dengan menyebutkan jumlah uang yang diterima supaya ada saksi bahwa kita memang benar menerima sejumlah uang tersebut.
- h. Jika ada kembalian, segera serahkan kembaliannya.
- i. Sebelum pasien pulang, infomasikan tentang klaim jaminan pasien setelah periksa di Klinikita.
- j. Periksa apakah obat telah dibawa semua atau ada yang tertinggal.
- k. Jika ada obat yang tertinggal segera catat jenis obat dan siapa pemiliknya, dan segera simpan ke dalam tempat obat.
- l. Perhatikan sekali lagi jangan sampai ada obat yang tertinggal, pastikan telah kita serahkan semua di depan pelanggan dengan mencocokkan resep dan barangnya.

## 15. Jika Komputer mati / Listrik tidak nyala.

- a. Selalu cek kesiapan lampu emergensi/ generator set agar dapat selalu digunakan setiap saat
- b. Semua pembayaran yang dilakukan pasien harus tetap menggunakan perincian biaya yang di tuliskan di nota
- c. Nota manual yang telah disediakan harus rangkap 2, satu untuk arsip Klinikita dan satu untuk pasien. Nota tersebut harus diberi tandatangan pasien yang membayarkannya.
- d. Jika ada yang meminta kuitansi, maka dibuatkan kuitansi secara manual sesuai petunjuk pembuatan surat keluar.
- e. Setiap pencatatan yang tertunda harus segera dilakukan setelah Komputer bisa digunakan /listrik dapat menyala lagi

## 16. Salam terima kasih

- a. Sampaikan ucapan terima kasih kepada pelanggan setelah obat kita serahkan dan dibayar.
- b. Sampaikan ke pasien tentang jaminan berobat Klinikita.  
“ Terimakasih bapak / ibu telah berobat di Klinikita, Jika dalam waktu 3 x 24 jam belum ada perbaikan, kita berikan gratis jasa berobat untuk kunjungan ulang dan obat yang telah dibeli dapat ditukarkan/dikembalikan jika tidak cocok/alergi “
- c. Ucapkan salam sambil bersikap kedua telapan tangan disatukan di depan dada. Ucapkan dengan kata baku “Kami senang dapat melayani Bapak/ibu/mas/mbak (nama pasien). Semoga Lekas Sembuh “

17. Periksa ulang kelengkapan data yang dimasukkan di kartu / komputer
- Jika ada data yang belum dimasukkan di dalam kartu / komputer, segera masukkan data tersebut setelah kita tidak ada kegiatan. Semakin cepat dimasukkan semakin baik kinerjanya.
  - Jika ada kejadian khusus/spesial yang membuat pelanggan teringat atas layanan yang baik atau komentar, atau bahkan kebiasaan pelanggan, segera catat di kolom info penting di kartu RM dan database program komputer sehingga kita dalam mengingatkan keadaan itu kembali jika pelanggan itu datang kembali.
  - Cek kelengkapan formulir yang telah ditulis, segera arsipkan ke tempat yang disediakan.

#### ALUR KEGIATAN

- Persiapan
- Pastikan bahwa pelanggan akan berobat
- Pastikan bahwa dokter yang dituju ada
- Periksa database
- Buat Rekam Medis (RM) baru jika pasien baru atau RM tidak ditemukan
- Buat daftar antrian tetap di program komputer
- Tempelkan nomor antrian manual
- Lakukan proses penawaran program promo
- Periksa kesiapan dokter yang dituju
- Lakukan proses pendampingan dokter
- Pastikan resep / formulir terkait di isi dengan benar dan instruksi dokter terpenuhi
- Informasi pembayaran dan selling up
- Pastikan kenyamanan pelanggan
- Temui pelanggan lakukan proses pembayaran
- Ketentuan jika komputer mati/ listrik tidak nyala
- Salam terima kasih & penjelasan program Jaminan Klinikita
- Periksa ulang kelengkapan data yang dimasukkan di kartu / komputer

#### FORMULIR TERKAIT

- Rekam Medis
- Surat Keterangan Dokter
- Kuitansi
- Nota penjualan manual
- Jurnal pemeriksaan harian