



Yogyakarta, 11 September 2023

Nomor : 121/A/SM/Fikes/IX/2023
Lampiran : 1 Bendel
Hal : **Permohonan Mengajar**

Kepada Yth. Bapak/Ibu

1. **Fatma Siti Fatimah, S.Kep., Ns., MMR**
2. **Fajrul Falah, S.Kep.,Ns.,MPH**
3. **Raden Jaka Sarwadhmana, MPH**
4. **Imram Radne Rimba Putri, S.Kep., Ns., MMR**
5. **Dian Nugroho, SIP., M.IP**
6. **Dimas Wibisono, S.E.,M.B.A**

di Tempat

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Salam ta'dzim kami sampaikan semoga kita semua selalu mendapat lindungan Alloh SWT. Bersama ini kami sampaikan bahwa kegiatan akademik Semester Ganjil Tahun Ajaran 2023/2024 Program Studi Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu - Ilmu Kesehatan Universitas Alma Ata telah dimulai.

Berkaitan dengan hal tersebut, maka dengan ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengajar mata kuliah:

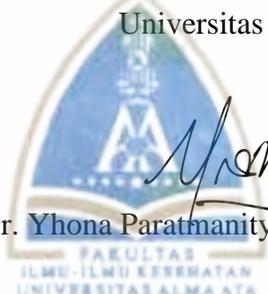
- **Basic Management and Administration (Semester 1)**

Adapun rencana jadwal pelaksanaan kuliah kami lampirkan bersama surat ini. Konfirmasi kesediaan ataupun informasi lebih lanjut dapat menghubungi liaison officer mata kuliah ini yaitu Fatma Siti Fatimah, S.Kep., Ns., MMR (No. Hp 0856-4375-2595)

Demikian surat permohonan ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerja sama Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Dekan Fakultas Ilmu – Ilmu Kesehatan
Universitas Alma Ata


Dr. Yhona Paratmanitya, S.Gz., RD., MPH.


PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT

NAMA BLOK : BLOK BASIC MANAGEMENT AND ADMINISTRATION

SEMESTER : 1

LNO : Fatma Siti Fatimah,S.Kep.,Ns,MMR,

PRODI : S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT

NO	Hari/Tanggal	Waktu	Ruangan	Materi	Dosen Pengampu
MINGGU KE 1					
1	Rabu, 13 Sep 23	07.00-08.40	AM 303	Overview Blok basic Management and Administration	Fatma Siti Fatimah,S.Kep.,Ns.,MMR
2	Kamis, 14 Sep 23	07.00-08.40	MAM 401	Konsep teori manajemen	Fatma Siti Fatimah,S.Kep.,Ns.,MMR
3		13.00-14.40	AM 106, AM 107, AM 108, AM 109	Tutorial 1 case 1.1	A1. Fajrul Falah, S.Kep.,Ns.,MPH A2. R. Jaka Sarwadamana, MPH A3. Fatma Siti Fatimah, MMR, A4. Imram Radne Rimba, MMR,
4	Jumat, 15 Sep 23	08.45-10.25	MAM 301	Tanggung jawab sosial dan etika manajerial	Fajrul Falah, S.Kep.,Ns.,MPH
5		13.00-14.40	E-Learning	Isu praktis manajemen pelayanan kesehatan	Imram Radne Rimba, MMR,
6	Sabtu, 16 Sep 23	10.30-12.10	MAM 301	Fungsi-fungsi manajemen (POAC) dan kegiatan-kegiatan penting dalam manajemen (POSDCORB)	Fatma Siti Fatimah,S.Kep.,Ns.,MMR
7		13.00-14.40	MAM 301	Dasar-dasar Perencanaan Manajemen	Fatma Siti Fatimah,S.Kep.,Ns.,MMR
MINGGU KE 2					
8	Selasa, 19 Sep 23	07.00-08.40	MAM 402	Fundamental manajemen strategi	Fajrul Falah, S.Kep.,Ns.,MPH
9	Rabu, 20 Sep 23	07.00-08.40	AM 303	Konsep manajemen pelayanan rumah sakit	R. Jaka Sarwadamana, MPH
10		18.30-20.10	MAM 401	Praktek manajemen dalam lingkungan global	Dimas Wibisono,S.E.,M.B.A
11	Kamis, 21 Sep 23	07.00-08.40	MAM 401	Mengaplikasikan penyimpanan arsip (filling), Korespondensi.	Fajrul Falah, S.Kep.,Ns.,MPH
12		13.00-14.40	AM 106, AM 107, AM 108, AM 109	Tutorial 2 case 1.2	A1. Fajrul Falah, S.Kep.,Ns.,MPH A2. R. Jaka Sarwadamana, MPH A3. Fatma Siti Fatimah, MMR, A4. Imram Radne Rimba, MMR,
13	Jumat, 22 Sep 23	08.45-10.25	MAM 301	Perkembangan Teori Manajemen	Imram Radne Rimba, MMR,
14		13.00-14.40	E-Learning	Administrasi dan tatausaha, serta administrasi kesekretariatan	Fajrul Falah, S.Kep.,Ns.,MPH
15	Sabtu, 23 Sep 23	10.30-12.10	MAM 301	Pembuatan keputusan manajerial	Fatma Siti Fatimah,S.Kep.,Ns.,MMR

NO	Hari/Tanggal	Waktu	Ruangan	Materi	Dosen Pengampu
16		13.00-14.40	MAM 301	Membuat surat undangan/ pemberitahuan menggunakan ms word (D)	Fatma Siti Fatimah,S.Kep.,Ns.,MMR
MINGGU KE 3					
17	Selasa, 26 Sep 23	07.00-08.40	MAM 402	cara penemuan kembali (retrival) dan penyusutan arsip, teknik perlindungan dan pemeliharaan arsip.	Fajrul Falah, S.Kep.,Ns.,MPH
18	Kamis, 28 Sep 23	07.00-08.40	MAM 401	Sikap dan kepribadian, pengembangan diri bagi sekretaris	Imram Radne Rimba, MMR,
19		13.00-14.40	AM 106, AM 107, AM 108, AM 109	Tutorial 3 case 2.1	A1. Fajrul Falah, S.Kep.,Ns.,MPH A2. R. Jaka Sarwadamana, MPH A3. Fatma Siti Fatimah, MMR, A4. Imram Radne Rimba, MMR,
20	Jumat, 29 Sep 23	08.45-10.25	MAM 301	konsep sekretaris, peran, tugas dan fungsi seorang sekretaris	Imram Radne Rimba, MMR,
21		13.00-14.40	E- Learning	Konsep problem solving cycle (siklus pemecahan masalah)	Fatma Siti Fatimah,S.Kep.,Ns.,MMR
22	Sabtu, 30 Sep 23	10.30-12.10	MAM 301	Deskripsi arsip dan daftar pertelaan arsip. Menyimpan arsip (sistem subjek, Numerik. Geografis, kronologis)	Fajrul Falah, S.Kep.,Ns.,MPH
23		13.00-14.40	MAM 301	Pengelolaan arsip elektronik. Alih media arsip. Manajemen file elektronik, Program aplikasi arsip elektronik.	Fajrul Falah, S.Kep.,Ns.,MPH
MINGGU KE 4					
24	Selasa, 3 Okt 23	07.00-08.40	MAM 402	Membuat surat undangan /pemberitahuan menggunakan ms word (D)	Fatma Siti Fatimah,S.Kep.,Ns.,MMR
25	Rabu, 4 Okt 23	07.00-08.40	AM 303	Konsep manajemen kearsipan	Fajrul Falah, S.Kep.,Ns.,MPH
26	Kamis, 5 Okt 23	07.00-08.40	MAM 401	Tugas tugas seorang sekretaris	Imram Radne Rimba, MMR,
27		13.00-14.40	AM 106, AM 107, AM 108, AM 109	Tutorial 4 case 2.2	A1. Fajrul Falah, S.Kep.,Ns.,MPH A2. R. Jaka Sarwadamana, MPH A3. Fatma Siti Fatimah, MMR, A4. Imram Radne Rimba, MMR,
28	Jumat, 6 Okt 23	08.45-10.25	MAM 301	Porsedur Pengelolaan Tamu, Pengelolaan Rapat (dokumentasi pencatatan hasil rapat), Perjalanan Dinas Pimpinan	Fajrul Falah, S.Kep.,Ns.,MPH
29		13.00-14.40	E- Learning	Konsep ekuitas terhadap pelayanan kesehatan	R. Jaka Sarwadamana, MPH
30	Sabtu, 7 Okt 23	10.30-12.10	MAM 301	Prosedur penanganan surat (penerimaan, penyortiran, pencatatan) (D)	R. Jaka Sarwadamana, MPH
31		13.00-14.40	MAM 301	Prosedur penanganan telepon (menerima, menelepon, menyambungkan) (D)	R. Jaka Sarwadamana, MPH
MINGGU KE 5					

NO	Hari/Tanggal	Waktu	Ruangan	Materi	Dosen Pengampu
32	Selasa, 10 Okt 23	07.00-08.40	MAM 402	Mendeley (D)	Dian Nugroho, SIP., M.IP
33	Rabu, 11 Okt 23	07.00-08.40	AM 303	Membuat notulensi rapat (distribusi pembuatan laporan rapat) (D)	Imram Radne Rimba, MMR,
34	Kamis, 12 Okt 23	07.00-08.40	MAM 401	Penyelenggaraan Rapat (D)	Fajrul Falah, S.Kep.,Ns.,MPH
35	Jumat, 13 Okt 23	08.45-10.25	MAM 301	Mendeley (E)	Dian Nugroho, SIP., M.IP
36	Sabtu, 14 Okt 23	10.30-12.10	MAM 301	Prosedur penanganan surat (penerimaan, penyortiran, pencatatan) (E)	R. Jaka Sarwadamana, MPH
37		13.00-14.40	MAM 301	Prosedur penanganan telepon (menerima, menelepon, menyambungkan) (E)	R. Jaka Sarwadamana, MPH
38	Selasa, 17 Okt 23	07.00-08.40	MAM 402	Penyelenggaraan Rapat (E)	Fajrul Falah, S.Kep.,Ns.,MPH
39	Rabu, 18 Okt 23	07.00-08.40	AM 303	Membuat notulensi rapat (distribusi pembuatan laporan rapat) (E)	Imram Radne Rimba, MMR,
40	Kamis, 19 Okt 23	07.00-08.40	MAM 401	Membuat surat undangan /pemberitahuan menggunakan ms word (E)	Fatma Siti Fatimah,S.Kep.,Ns.,MMR
41	Jumat, 20 Okt 23	08.45-10.25	MAM 301	UAB	Tim Akademik

Kaprodi S1 Administrasi Rumah Sakit



dr. Choirul Anwar M.Kes

BUKU PANDUAN BLOK BASIC MANAGEMENT AND ADMINISTRATION

TIM PENULIS

Fatma Siti Fatimah, S.Kep.,Ns.,M.M.R
R. Jaka Sarwadhmana, S.Kep.,Ns.,MPH
Imram Radne Rimba Putri, S.Kep.,Ns.,M.M.R
Dian Nugroho Prasetyo, SIP.,M.IP

EDITOR:

Fatma Siti Fatimah, S.Kep.,Ns.,M.M.R,
dr. Choirul Anwar,M.Kes

**S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS ILMU ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS ALMA ATA
Yogyakarta, 2022**

HALAMAN JUDUL**PANDUAN PRAKTIKUM
BASIC MANAGEMENT AND ADMINISTRATION****Tim Penulis:**

Fatma Siti Fatimah, S.Kep.,Ns.,M.M.R
R. Jaka Sarwadhamana, S.Kep.,Ns.,MPH
Imram Radne Rimba Putri, S.Kep.,Ns.,M.M.R
Muhammad Zia Ulhaq, SKM,M.K.M
Dian Nugroho Prasetyo, SIP.,M.IP

EDITOR:

Fatma Siti Fatimah, S.Kep.,Ns.,M.M.R,
dr. Choirul Anwar,M.Kes

PUBLISER:

Alma Ata Press
Jl. Brawijaya No. 99 Kasihan, Bantul, DI. Yogyakarta, Indonesia, 55183
Telp: (0274) 434 2288, (0274) 434 2270
Email: uaa@almaata.ac.id

Tahun: 2022

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa sehingga dapat menyelesaikan panduan praktikum Blok *Basic Management and Administration*. Panduan ini akan digunakan bagi seluruh mahasiswa pada Blok *Basic Management and Administration* yang merupakan prosedur pelaksanaan praktikum di blok ini. dalam menyusun panduan ini, tidak sedikit kesulitan dan hambatan yang penulis alami, namun berkat dorongan, dukungan dan semangat dari seluruh tim pengajar dan berbagai pihak pendukung, sehingga mampu menyelesaikan panduan praktikum ini.

Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan panduan praktikum ini, penulis mengharapkan kritik dan saran demi perbaikan pembuatan panduan praktikum revisi di waktu yang akan datang.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih. Apabila ada kesalahan kata, penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya. Semoga panduan praktikum ini dapat bermanfaat untuk semua.

Yogyakarta, Desember 2022
S1 Administrasi Rumah Sakit
Universitas Alma Ata

Tim Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
VISI DAN MISI	v
TOPIK TUTORIAL.....	v
TOPIK PRAKTIKUM.....	v
PENDAHULUAN	6
1. Deskripsi	6
2. Tujuan Pembelajaran.....	6
3. Metode Kegiatan Pembelajaran.....	6
4. Metode Penilaian.....	6
Membuat Surat Undangan, Pemberitahuan	7
Prosedur penanganan surat	13
Prosedur Penanganan Telepon.....	16
Penyelenggaraan Rapat	21
Membuat notulensi rapat (distribusi pembuatan laporan rapat)	26
Proses penerimaan tamu, manajemen komplain.....	33
Membuat laporan kegiatan	39
Mendeley	43
REFERENSI	52

VISI DAN MISI
PRODI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS ILMU ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS ALMA ATA

Visi

Pada Tahun 2040 Progam Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit Menjadi Program Studi Yang Unggul, Mandiri dibidang Sistem Penjaminan Mutu dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Bidang Pelayanan Kesehatan, Mampu Berdaya Saing di Pasar Kerja ASEAN, Berkontribusi Terhadap Pembangunan Kesejahteraan Bangsa Dan Dunia Berlandaskan Nilai-Nilai Keislaman Dan Kebangsaan Indonesia.

Misi

1. Menyelenggarakan kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat (Tri Dharma Perguruan Tinggi) yang bermutu tinggi dan berdaya saing di tingkat ASEAN di bidang kesehatan,berfokus pada pengembangan Sumber Daya manusia dan Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan, berlandaskan nilai-nilai ke Islaman dan kebangsaan Indonesia, serta berkontribusi terhadap pembangunan kesejahteraan bangsa dan peradaban dunia.
2. Mengimplementasikan dan menyelaraskan sistem dan atmosfer akademik di Progam studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit yang kondusif bagi terwujudnya budaya mutu (*quality culture*) dalam melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi melalui pengembangan tata kelola perguruan tinggi yang baik (*good university governance*) secara bertahap dan berkelanjutan serta berkesinambungan

TOPIK TUTORIAL

1. Tata Tertib Tutorial
2. Tahapan Tutorial
3. Format Laporan Tutorial
4. Kasus Tutorial

TATA TERTIB TUTORIAL

1. Mahasiswa yang diharapkan datang 15 menit sebelum pembelajaran dimulai atau terlambat > 15 menit tidak diijinkan mengikuti proses perkuliahan.
2. Mahasiswa wajib membawa Al Qur'an atau Iqro' saat tutorial.
3. Mahasiswa membaca Al Quran 15 menit sebelum proses tutorial dimulai.
4. Mahasiswa tidak boleh bersenda gurau dan harus bersikap sopan selama mengikuti proses tutorial.
5. Selama perkuliahan berlangsung, mahasiswa tidak boleh meninggalkan ruangan tanpa izin dosen.
6. Kehadiran Tutorial 100%.

TAHAPAN TUTORIAL

Tutorial dilakukan dalam kelompok kecil dengan menggunakan metode *problem based learning* (PBL). Mahasiswa dibagi dalam kelompok, setiap kelompok terdiri dari 10-13 orang. Kelompok akan mendiskusikan skenario kasus menggunakan pendekatan *seven jump*. Setiap skenario akan dibahas dalam 2 pertemuan, pertemuan pertama mahasiswa melaksanakan step 1-5, dilanjutkan step keenam dimana mahasiswa belajar mandiri dari berbagai referensi maupun diskusi dengan ahli. Pertemuan kedua, mahasiswa melanjutkan step ketujuh dengan melanjutkan diskusi berdasarkan referensi yang telah didapat. Step diskusi dalam *seven jump*, meliputi:

1. Klarifikasi istilah yang tidak familiar/ sulit
2. Menentukan masalah
3. Analisis masalah (*brainstorming*)
4. Menyusun penjelasan secara skematis
5. Menentukan *learning objective* (LO)
6. Mengumpulkan informasi dari luar diskusi dan belajar mandiri
7. Menyampaikan hasil belajar mandiri dan referensi yang didapat

Format Penugasan Laporan Tutorial

1. Setiap kelompok tutorial mengumpulkan laporan hasil tutorial dari setiap langkah di tutorial setelah selesai membahas satu kasus. waktunya sehari sebelum membahas kasus baru di tutorial selanjutnya
2. dikumpulkan ke LNO blok
3. diketik dan dijilid dengan ketentuan ukuran kertas A4, font times new roman 12. Spasi 1.5.

Fotmat laporan tutorial

Halaman judul

Daftar isi

BAB I PENDAHULUAN

Latar belakang terkait kasus ditutorial.

BAB II KASUS DAN PEMBAHASAN

A. kasus

B. analisis kasus (langkah 1-5)

C. membahas LO (langkah 7)

BAB III PENUTUP

KESIMPULAN (kesimpulan hasil tutorial terkait kasus)

BAB IV DAFTAR PUSTAKA

Refensi yang digunakan minimal 10 tahun terakhir.

KASUS TUTORIAL

Skenario tutorial Blok *Basic Management and Administration*:

1. Fungsi Manajemen di Pelayanan Kesehatan
2. Tanggung Jawab Sosial dan Etika Manajerial di Pelayanan Kesehatan

Case 1



Pengelolaan Rumah Sakit telah berkembang dengan pesat dan menjadikan industri yang berbasis prinsip ekonomi dan manajemen. Dalam rangka melaksanakan pelayanan yang berorientasi pada pasien, dan menjaga mutu pelayanan diperlukan adanya manajemen profesional yang handal, dengan demikian segala hal yang diperlukan akan tersedia dalam bentuk tepat jumlah, tepat waktu dan tepat sasaran. Untuk mengetahui sejauh mana manajemen Rumah Sakit yang baik perlu menerapkan teori POAC yang dimana diperlukannya rencana yang baik dalam penentuan tujuan, pengorganisasian dalam aktivitas bekerja, pengarahan dalam bekerja, serta pengendalian pengukuran dalam pelaksanaan kerja hingga tercapai suatu Rumah Sakit yang dapat berjalan secara optimal.

Learning Objective

1. Konsep Manajemen
2. Fungsi-Fungsi Manajemen

Case 2

“Etika bisnis dalam prakteknya membutuhkan akuntabilitas dan hati nurani yang jujur.” ~Djajendra

www.djajendra-motivator.com



Etika bisnis merupakan penerapan tanggung jawab sosial suatu bisnis yang timbul dari suatu organisasi. Sedangkan tanggung jawab sosial berhubungan dengan cara bertindak dalam menjaga keseimbangan antara komitmennya terhadap kelompok dan individu dalam lingkungannya. Tindakan yang tidak etis bagi organisasi (Rumah Sakit) akan memancing tindakan balasan dari konsumen dan masyarakat. Kasus yang pernah populer yaitu mengenai RS Omni International yang melakukan malpraktik terhadap salah satu pasien yakni prita mulyasari yang melakukan beberapa kelalaian dalam pemberian pelayanan.

Learning Objective

1. Konsep Tanggung Jawab Sosial Organisasi
2. Strategi Pengelolaan Tanggung Jawab Sosial Organisasi

TOPIK PRAKTIKUM

1. Membuat surat undangan atau pemberitahuan
2. Prosedur penanganan surat (penerimaan, penyortiran, pencatatan)
3. Prosedur penanganan telepon (menerima, menelepon, menyambungkan)
4. Penyelenggaraan Rapat
5. Membuat notulensi rapat (distribusi pembuatan laporan rapat)
6. Proses penerimaan tamu, manajemen komplain
7. Membuat laporan kegiatan
8. Mendeley

PENDAHULUAN

1. Deskripsi

Buku Panduan Blok ini berfokus untuk membahas mengenai konsep dan praktek administrasi dan manajemen dalam konteks dunia yang kompleks dan dinamis dalam lingkungan global yang selalu berubah. Pembahasan ditekankan pada pendekatan secara fungsional atau proses dalam studi manajemen, dimana materi pembahasan mencakup semua fungsi dan kegiatan yang penting dalam manajemen administratif. Hal ini memberikan suatu kerangka berpikir dalam menganalisa dan memahami sifat dasar pekerjaan dan sukses manajemen serta informasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja fungsi-fungsi administratif.

2. Tujuan Pembelajaran

Setelah menempuh pembelajaran blok Basic Management Administration, mahasiswa mampu:

1. Melaksanakan dan mengaplikasikan fungsi administrasi;
2. Melaksanakan pendokumentasian pelaksanaan kegiatan.

3. Metode Kegiatan Pembelajaran

- a. Diskusi / Tutorial
- b. Demonstrasi
- c. *Role Play*

4. Metode Penilaian

- a. Presensi
- b. Pemahaman mahasiswa
- c. Keaktifan mahasiswa
- d. Penilaian simulasi.

Topik (1)

Membuat Surat Undangan, Pemberitahuan

Oleh: Fatma Siti Fatimah, S.Kep.,Ns.,MMR,

A. Tujuan Pembelajaran

Anda diharapkan mampu melaksanakan membuat surat undangan, pemberitahuan menggunakan microsoft word sesuai tahapan berikut ini:

1. Mahasiswa mampu membuat surat undangan menggunakan microsoft word.
2. Mahasiswa mampu membuat surat pemberitahuan menggunakan microsoft word.

B. Materi

1. Pengertian Surat

Surat adalah lembaran kertas yang ditulis atas nama pribadi penulis, atau atas nama kedudukannya dalam organisasi, yang ditujukan kepada alamat tertentu yang memuat informasi. Surat adalah tertulis yang dapat dipergunakan sebagai alat komunikasi tertulis yang dapat dipergunakan sebagai alat komunikasi tulis yang dapat dibuat dengan persyaratan tertentu yang khusus berlaku untuk surat tersebut, surat sesungguhnya merupakan sarana untuk menyampaikan informasi. Surat undangan adalah salah satu jenis surat berdasarkan isinya.

2. Fungsi Surat

- a. Untuk berhadapan dengan teman bicara sehingga isi surat menggambarkan citra penulis;
- b. Dokumen tertulis, yaitu untuk bukti nyata hitam di atas putih, tanda tertulis yang otentik;
- c. Pedoman kerja, untuk membuat keputusan atau kebijakan berikutnya;
- d. Alat pengingat, yaitu dapat diarsipkan dan dilihat jika diperlukan;
- e. Bukti historis atau sejarah, yaitu menggambarkan, perkembangan sebuah instansi atau lembaga.

3. Klasifikasi Surat

Berdasarkan isinya, surat dapat dibedakan atas tiga jenis, yakni sebagai berikut:

- a. Surat pribadi adalah surat yang berisi masalah pribadi yang ditujukan kepada keluarga, teman, atau kenalan. Karena sifatnya yang akrab dan santai, surat pribadi biasanya menggunakan bahasa ragam santai atau tidak resmi. Misalnya, surat untuk keluarga, orangtua, dan sahabat.
- b. Surat dinas atau surat resmi adalah surat yang berisi masalah kedinasan atau pemerintahan. Surat dinas atau resmi hanya dibuat oleh instansi pemerintah dan dapat dikirimkan kepada semua pihak yang memiliki hubungan dengan instansi tersebut. Misalnya, surat undangan rapat dan surat pemberitahuan. Surat resmi dari organisasi swasta hanya akan berlaku mengikat kepada anggota di organisasi tersebut.
- c. Surat niaga atau surat dagang adalah surat yang berisi masalah perniagaan atau perdagangan. Misalnya, surat penawaran, surat tagihan, surat permohonan lelang, surat perjanjian jual beli dan periklanan.

4. Sistematika Penulisan Surat

Menulis surat dinas tentu berbeda dengan menulis kedua jenis surat yang lain yaitu surat pribadi dan surat niaga. Menulis surat dinas harus mengikuti aturan tertentu mengenai sistematika, isi dan bahasa surat. Pada dasarnya surat terdiri dari tiga bagian, yaitu: kepala surat, isi surat, dan penutup surat. Sistematika surat adalah sebagai berikut:

a. Kepala Surat

Kepala surat yaitu merupakan bagian surat yang dicantumkan di bagian atas kertas surat untuk menunjukkan ciri pengenal pengirim surat yang bersangkutan, di samping itu dicantumkan pula logo instansinya. Kepala surat terdiri dari:

- 1) Tanggal surat, yang menunjukkan tempat kedudukan instansi pengirim, tanggal, bulan dan tahun pengiriman surat;
- 2) Nomor surat, yaitu bagian surat yang tertulis dengan angka/huruf yang memberikan ciri klasifikasi surat tersebut;
- 3) Lampiran surat, yaitu bagian surat yang tertulis dengan angka/huruf yang menunjukkan pelengkap surat tersebut;
- 4) Perihal surat, yaitu bagian surat yang menunjukkan maksud singkat surat tersebut; dan
- 5) Tujuan surat, yaitu bagian surat yang menunjukkan alamat yang dituju.

b. Isi Surat

Isi surat merupakan bagian surat yang berbentuk uraian untuk menggambarkan secara jelas dan lengkap maksud yang terkandung dalam suatu surat, yang meliputi pembukaan, isi dan penutup. Alinea pembuka biasanya didahului dengan salam pembuka, seperti dengan hormat atau assalamualaikum wr. wb. Alinea pembuka diakhiri dengan tanda koma. Untuk alinea pembuka, disesuaikan dengan isi atau hal surat. Alinea isi berisi inti surat yang disampaikan. Isi surat dinas harus jelas, efektif, bahasanya lugas, dan tidak bertele-tele. Alinea penutup merupakan simpulan isi surat, biasanya berupa harapan, penegasan, atau ucapan terima kasih. Penutup surat sebaiknya langsung menyapa penerima surat dengan ucapan Saudara, Bapak, atau Anda. Setelah alinea penutup, diakhiri dengan salam Wassalamualaikum wr. wb. penutup yang disesuaikan dengan salam pembuka

c. Penutup Surat

Penutup surat merupakan bagian surat yang menunjukkan pejabat yang mengirim surat atau bertanggung jawab atas isi surat, termasuk penandatanganan surat, nama jelas, dan cap instansi. Identitas penulis harus dicantumkan sebagai pertanggungjawaban penulis atau pengirim surat. Umumnya memuat nama instansi, nama pejabat, nama jabatan, dan Nomor Induk Karyawan (NIK). Pengesahan ini berisi tanda tangan penanggung jawab surat dan cap instansi atau organisasi. Pencantuman tembusan berarti bahwa surat tersebut juga dikirimkan kepada nama yang tertera di sana agar nama tersebut mengetahui perihal surat tersebut.

C. Template Surat

Yogyakarta, 1 Januari 2022

No. : 0010/B/SM/RSUAA/I/2022
 Perihal : Surat Undangan

Kepada Yth. Epk/Ibu
 Direktur SDM RS UAA
 di Tempat

Assalamu'alaikum Wa Rahmatullahi Wa Barakaatuh

Salam ta'dim kami haturkan semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat, hidayah, serta inayah Nya kepada kita semua. Amin.

Bersama Surat ini, kami memberitahukan bahwa sehubungan dilaksanakannya rapat pimpinan, dengan ini kami mengundang Epk/Ibu pada:

Hari, Tanggal : Jumat, 7 Januari 2022
 Pukul : 08.00 WIB- 10.00 WIB
 Tempat : Ruang meeting utama RS UAA

Kami berharap, Bapak/Ibu dapat menghadiri acara tersebut. Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami haturkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wa Rahmatullahi Wa Barakaatuh

Direktur RS UAA

dr. Eza Kibran Azma, MMR,
 NIK: 201810175145

Tembusan:
Arsip
Ybs



RUMAH SAKIT ALMA ATA

Jalan: ~~Erasmijaya~~ No 99 ~~Kasihan~~ ~~Bantul~~, Yogyakarta, 55183. ~~Telp:~~ (0274) 4342288

Yogyakarta, 1 Januari 2022

No. : 0010/B/SM/RSUAA/2022

Perihal : Surat ~~Undangan~~

Lampiran : -

Kepada Yth. Bpk/Tbu
Direktur SDM RS UAA
di Tempat

Assalamu'alaikum Wa Rahmatullahi Wa Barakatuh

Salam ta'dim kami haturkan semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat, hidayah, serta inayah Nya kepada kita semua. Amin.

Bersama Surat ini, kami ~~memberitahukan bahwa sehubungan dilaksanakannya rapat~~
~~pimpinan, dengan ini kami mengundang Bpk/Tbu pada:~~

~~Hari, Tanggal~~ : ~~Jumat, 7 Januari 2022~~

~~Pukul~~ : ~~08.00 WIB- 10.00 WIB~~

~~Tempat~~ : ~~Ruang meeting utama RS UAA~~

Kami ~~berharap~~, Bapak/Tbu ~~danst~~ ~~menghadiri~~ acara tersebut. Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami haturkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wa Rahmatullahi Wa Barakatuh

~~Direktur~~ RS UAA

dr. ~~Eza Kihyan~~ ~~Anna~~, MIMR,
NIK: 201810175145

~~Tembusan:~~
~~Arsip~~
~~Ybs~~

D. Referensi

Donohue, N. (2018). *The Joy of Lettering: A Creative Exploration of Contemporary Hand Lettering, Typography & Illustrated Typeface*.

Sandler, C., & Keefe, J. (2008). *1001 Business Letters for All Occasions: From Interoffice Memos and Employee Evaluations to Company Policies and Business Invitations-Templates for Every Situation*. Simon and Schuster.

Jingga Gemilang. (2013). *Panduan Menjadi Sekretaris Profesional, Handal, Top & Keren*. Penerbit Araska.

E. Format Penilaian

No	Materi Penilaian	Hasil Penilaian	
		Ya	Tidak
Kepala Surat			
1	tanggal surat, yang menunjukkan tempat kedudukan instansi pengirim, tanggal, bulan dan tahun pengiriman surat;		
2	nomor surat, yaitu bagian surat yang tertulis dengan angka/huruf yang memberikan ciri klasifikasi surat		
3	perihal surat, yaitu bagian surat yang menunjukkan maksud singkat surat tersebut; dan		
4	tujuan surat, yaitu bagian surat yang menunjukkan alamat yang dituju.		
Isi Surat			
1	Membuka dengan salam,		
2	Menggambarkan secara jelas dan lengkap maksud yang terkandung dalam suatu surat		
3	Menunjukkan isi secara jelas perihal waktu kegiatan		
4	Menutup dengan Salam, ucapan terimakasih		
Penutup Surat			
1	Menunjukkan pejabat yang mengirim surat atau bertanggung jawab atas isi surat		
2	termasuk penandatanganan surat, nama jelas, dan cap instansi. Umumnya memuat nama instansi, nama pejabat, nama jabatan, dan Nomor Induk Karyawan (NIK)		
3	Pencantuman tembusan berarti bahwa surat tersebut juga dikirimkan kepada nama yang tertera		



Prosedur penanganan surat
(penerimaan, penyortiran, pencatatan)
Oleh: R. Jaka Sarwadhama, S.Kep.,Ns.,MPH,

A. Tujuan Pembelajaran

Mahasiswa diharapkan mampu melaksanakan prosedur penanganan surat sesuai tahapan berikut ini:

1. Persiapan penanganan surat
2. Pelaksanaan penanganan surat masuk (penerimaan, penyortiran dan pencatatan)
3. Evaluasi pelaksanaan penanganan surat.

B. Langkah Langkah

1. Persiapan
 - a. Persiapkan buku agenda penerimaan surat
 - b. Persiapkan peralatan menulis berupa kertas dan bulpoint.
 - c. Catat hal-hal pokok yang ada pada surat.
2. Pelaksanaan Penerimaan Surat Masuk
 - a. Menerima, mengumpulkan dan menerima surat masuk;
 - b. Bila menerima surat dari pos atau kurir, maka harus memeriksa kebenaran alamat surat dan mengembalikan surat bila alamat yang tercantum pada surat salah;
 - c. Menandatangani bukti pengiriman bahwa surat telah diterima;
 - d. Menggolongkan surat berdasarkan alamat yang dituju.
3. Pelaksanaan Penyortiran Surat

Mengelompokkan surat terbuka dan tertutup (Surat penting, Rahasia dan biasa), maupun surat pribadi.
4. Pelaksanaan Pencatatan Surat
 - a. Membuka surat terbuka (biasa dan penting) dan memeriksa kelengkapan surat tersebut
 - b. Memeriksa lampiran-lampiran surat
 - c. Membubuhkan stempel agenda
 - d. Mencatat surat dalam buku agenda

C. Evaluasi Pelaksanaan

Teknik Evaluasi dilaksanakan dengan:

1. Hasil obeservasi langsung di hadapan fasilitator atau
2. Tidak langsung berdasarkan rekaman video yang dikirim oleh yang bersangkutan
3. Dinilai berdasarkan format penilaian terlampir.

D. Referensi

Hendi Haryadi. (2009). Administrasi Perkantoran. Percetakan Trans Media Pustaka.

Ida Nuraida. (2013). Manajemen Administrasi Perkantoran. Kanisius.

Irra Chrisyanti Dewi. (2011). Manajemen Kesekretariatan. Prestasi Pustaka Publiser.

Jingga Gemilang. (2013). Panduan Menjadi Sekretaris Profesional, Handal, Top & Keren. Penerbit Araska.

Sedianingsih, dkk. (2010). Teori dan Praktik Administrasi Kesekretariatan. Kencana.

Soedjito dan Solchman TW. (2014). Surat Menyurat Resmi Bahasa Indonesia. Rosda.

Tim Administrasi Perkantoran. (2007). Modul Melakukan Prosedur Adnminstrasi. Yudhistira.

Weku, E. (2018). Modul Kesekretariatan I. In Modul Kesekretariatan Administrasi Bisnis. Modul Kesekretariatan Administrasi Bisnis. http://ab.polimdo.ac.id/wp-content/uploads/2019/01/Modul_Kesekertariatan-2019-Author-ELVIE-WEKU.pdf

E. Format

Format Buku Agenda Surat Masuk

No	Tanggal Terima	Terima Dari	Tanggal dan No. Surat	Perihal	Lampiran	Diteruskan Kepada	Keterangan
1							
2							

Format Buku Agenda Surat Keluar

No	No. Surat	Tanggal Surat	Dikirim Kepada	Perihal	Lampiran	Keterangan
1						
2						

Format Buku Agenda Berpasangan

No	Tanggal Terima/Kirim	Tanggal dan No. Surat	M/K	Dari/Kepada	Perihal	Lampiran	Keterangan
1							
2							

F. Format Penilaian

No	Materi Penilaian	Hasil Observasi	
	Persiapan	Ya	Tidak
1	Mahasiswa mempersiapkan buku agenda penerimaan surat		
2	Mahasiswa mempersiapkan peralatan menulis berupa kertas dan bulpoint		
3	Mahasiswa mencatat hal-hal pokok yang ada pada surat		
	Pelaksanaan Penerimaan Surat Masuk		
1	Mahasiswa menerima, mengumpulkan dan menerima surat masuk		
2	Apabila mahasiswa menerima surat dari pos atau kurir, maka harus memeriksa kebenaran alamat surat dan mengembalikan surat bila alamat yang tercantum pada surat salah		
3	Mahasiswa menandatangani bukti pengiriman bahwa surat telah diterima		
4	Mahasiswa menggolongkan surat berdasarkan alamat yang dituju		
	Pelaksanaan Penyortiran Surat		
1	Mahasiswa mengelompokkan surat terbuka dan tertutup (Surat penting, Rahasia dan biasa), maupun surat pribadi		
	Pelaksanaan Pencatatan Surat		
1	Mahasiswa membuka surat terbuka (biasa dan penting) dan memeriksa kelengkapan surat tersebut		
2	Mahasiswa memeriksa lampiran-lampiran surat		
3	Mahasiswa membubuhkan stempel agenda		
4	Mahasiswa mencatat surat dalam buku agenda		

Topik (3)

Prosedur Penanganan Telepon

Oleh: R. Jaka Sarwadhama, S.Kep.,Ns.,MPH,

A. Tujuan Pembelajaran

Mahasiswa diharapkan mampu melaksanakan prosedur penanganan telepon sesuai tahapan berikut ini:

1. Persiapan penanganan telepon (menelepon, menerima dan menyambungkan)
2. Pelaksanaan penanganan telepon
3. Evaluasi pelaksanaan penanganan telepon.

B. Langkah Langkah

1. Persiapan
 - a. Persiapkan buku daftar telepon masuk dan keluar;
 - b. Persiapkan nomer telepon yang akan di tuju, perhatikan bahwa nomer telepon sudah tepat;
 - c. Persiapkan peralatan menulis berupa kertas dan bulpoint;
 - d. Catat hal-hal pokok yang akan di sampaikan kepada pihak yang dituju.
2. Pelaksanaan Menelepon
 - a. Menekan nomer telepon yang dituju dengan tepat sesuai dengan yang di maksud. Peganglah gagang telepon dengan tangan kiri dan tangan kanan memegang alat tulis dan kertas yang telah di siapkan;
 - b. Bila telah tersambung, penelfon harus memberikan salam dan menyebutkan identitas diri;
 - c. Menjelaskan maksud dan tujuan menelfon secara jelas, singkat dan dapat di pahami secara tepat;
 - d. Mencatat hal-hal penting;
 - e. Mengakhiri pembicaraan dengan ucapan terimakasih dan salam;
 - f. Meletakkan gagang telepon dengan pelan;
3. Pelaksanaan Menerima Telepon
 - a. Menekan nomer telepon yang dituju dengan tepat sesuai dengan yang di maksud. Peganglah gagang telepon dengan tangan kiri dan tangan kanan memegang alat tulis dan kertas yang telah di siapkan.
 - b. Bila telah tersambung, penelfon harus memberikan salam dan menyebutkan identitas diri;
 - c. Menjelaskan maksud dan tujuan menelfon secara jelas, singkat dan dapat di pahami secara tepat;

- d. Mencatat hal-hal penting;
 - e. Mengakhiri pembicaraan dengan ucapan terimakasih dan salam;
 - f. Meletakkan gagang telepon dengan pelan.
4. Pelaksanaan Menerima Telepon
- a. Mengangkat gagang telepon dengan menggunakan tangan kiri dan tangan kanan memegang alat tulis serta kertas yang telah di siapkan untuk mencatat hal-hal penting.
 - b. Menyampaikan salam, dan menyapa penelfon dengan sebutan ibu atau bapak.
 - c. Menyebutkan identitas diri, kantor atau perusahaan
 - d. Menanyakan identitas, maksud dan tujaun penelfon dengan ungkapan “apakah bisa di bantu?”
 - e. Mencatat hal-hal penting pada kertas yang telah di siapkan
 - f. Apabila penelfon menyampaikan informasi secara kurang jelas, sebaiknya meminta penelfon untuk mengulangi maksud dan tujuan atau penerima mengulang kembali maksudnya (konfirmasi)
 - g. Mendengarkan dengan seksama apa yang diinginkan penelfon
 - h. Menjawab setiap pertanyaan dengan jelas, singkat dan tepat
 - i. Mengakhiri pembicaraan dengan ucapan terimakasih dan salam
 - j. Meletakkan gagang telepon dengan pelan.
5. Pelaksanaan Menyambungkan Telepon
- a. Mengangkat gagang telepon dengan menggunakan tangan kiri dan tangan kanan memegang alat tulis serta kertas yang telah di siapkan untuk mencatat hal-hal penting.
 - b. Menyampaikan salam, dan menyapa penelfon dengan sebutan ibu atau bapak.
 - c. Menyebutkan identitas diri, kantor atau perusahaan
 - d. Menanyakan identitas, maksud dan tujaun penelfon dengan ungkapan “apakah bisa di bantu?”
 - e. Sampaikan kepada penelfon, agar menunggu proses penyambungan dan perdengarkan musik yang lembut dengan cara menekan tombol hold (sebelumnya tanyakan identitas dan keperluan).
 - f. Beritahu orang yang dimaksud bahwa ada orang yang ingin berbicara melalui telepon.
 - g. Mintalah izin, apakah telepon dapat diteruskan sambil memberitahu masalah yang akan dibicarakan dan identitas dari penelfon yang ingin di sambungkan
 - h. Jika yang dituju bersedia menerima telepon, persilahkan penelfon untuk segera bicara.
 - i. Jika yang dituju sedang sibuk (sedang online dengan penelfon yang lain), segera informasikan kepada penelfon. Tawarkan bantuan yang dapat diberikan, apakah akan menunggu, menitip pesan atau menghubungi kembali di lain waktu.
 - j. Mengakhiri pembicaraan dengan ucapan terimakasih dan salam
 - k. Meletakkan gagang telepon dengan pelan

C. Evaluasi

Teknik Evaluasi, bisa berdasarkan:

1. Hasil obeservasi langsung di hadapan fasilitator, atau
2. Tidak langsung berdasarkan rekaman video yang dikirim oleh yang bersangkutan
3. Dinilai berdasarkan format penilaian terlampir.

D. Referensi

- Hendi Haryadi. (2009). Administrasi Perkantoran. Percetakan Trans Media Pustaka.
- Irra Chrisyanti Dewi. (2011). Manajemen Kesekretariatan. Prestasi Pustaka Publiser.
- Jingga Gemilang. (2013). Panduan Menjadi Sekretaris Profesional, Handal, Top & Keren. Penerbit Araska.
- Maharani, E. (2012). Pelaksanaan Fungsi Humas Dalam Penyediaan Informasi Bagi Pengguna Layanan RSUD Dr. Moewardi Surakarta. Universitas Sebelas Maret.
- Teguh Budi Karyanto. (2004). Berkomunikasi Dengan Pesawat Telepon. Departemen Pendidikan Nasional.
- Weku, E. (2018). Modul Kesekretariatan I. In Modul Kesekretariatan Administrasi Bisnis. Modul Kesekretariatan Administrasi Bisnis. http://ab.polimdo.ac.id/wp-content/uploads/2019/01/Modul_Kesekertariatan-2019-Author-ELVIE-WEKU.pdf

E. Format Penilaian

Pratikum Prosedur Penanganan Telepon

No	Materi Penilaian	Hasil Observasi	
		Ya	Tidak
Persiapan			
1	Mahasiswa mempersiapkan buku daftar telepon masuk dan keluar		
2	Mahasiswa mempersiapkan nomer telepon yang akan di tuju, perhatikan bahwa nomer telepon sudah tepat		
3	Mahasiswa mempersiapkan peralatan menulis berupa kertas dan bulpoint.		
4	Mahasiswa mencatat hal-hal pokok yang akan di sampaikan kepada pihak yang dituju		
Pelaksanaan Menelfon			
1	Mahasiswa menekan nomer telepon yang dituju dengan tepat sesuai dengan yang di maksud. Peganglah gagang telepon dengan tangan kiri dan tangan kanan memegang alat tulis dan kertas yang telah di siapkan		
2	Apabila telah tersambung, mahasiswa/penelfon harus memberikan salam dan menyebutkan identitas diri		
3	Mahasiswa menjelaskan maksud dan tujuan menelfon secara jelas, singkat dan dapat di pahami secara tepat		

4	Mahasiswa mencatat hal-hal penting		
5	Mahasiswa mengakhiri pembicaraan dengan ucapan terimakasih dan salam		
6	Mahasiswa meletakkan gagang telepon dengan pelan		
Pelaksanaan Menerima Telepon			
1	Mahasiswa mengangkat gagang telepon dengan menggunakan tangan kiri dan tangan kanan memegang alat tulis serta kertas yang telah di siapkan untuk mencatat hal-hal penting		
2	Mahasiswa menyampaikan salam, dan menyapa penelfon dengan sebutan ibu atau bapak		
3	Mahasiswa menyebutkan identitas diri, kantor atau perusahaan Menanyakan identitas, maksud dan tujaun penelpon dengan ungkapan “apakah bisa di bantu?”		
4	Mahasiswa mencatat hal-hal penting pada kertas yang telah di siapkan		
5	Apabila penelfon menyampaikan informasi secara kurang jelas, sebaiknya meminta penelfon untuk mengulangi maksud dan tujuan atau penerima mengulang kembali maksudnya (konfirmasi)		
6	Mahasiswa mendengarkan dengan seksama apa yang diinginkan penelfon		
7	Mahasiswa menjawab setiap pertanyaan dengan jelas, singkat dan tepat		
8	Mahasiswa mengakhiri pembicaraan dengan ucapan terimakasih dan salam		
9	Mahasiswa meletakkan gagang telepon dengan pelan		
Pelaksanaan Menyambungkan Telepon			
1	Mahasiswa mengangkat gagang telepon dengan menggunakan tangan kiri dan tangan kanan memegang alat tulis serta kertas yang telah di siapkan untuk mencatat hal-hal penting		
2	Mahasiswa menyampaikan salam, dan menyapa penelfon dengan sebutan ibu atau bapak		
3	Mahasiswa menyebutkan identitas diri, kantor atau perusahaan		
4	Mahasiswa menanyakan identitas, maksud dan tujaun penelfon dengan ungkapan “apakah bisa di bantu?”		
5	Mahasiswa menyampaikan kepada penelfon, agar menunggu proses penyambungan dan perdengarkan musik yang lembut dengan cara menekan tombol hold (sebelumnya tanyakan identitas dan keperluan).		
6	Mahasiswa memberitahu orang yang dimaksud bahwa ada orang yang ingin berbicara melalui telepon		
7	Mahasiswa meminta izin, apakah telepon dapat diteruskan sambil memberitahu masalah yang akan		

	dibicarakan dan identitas dari penelfon yang ingin di sambungkan		
8	Jika yang dituju bersedia menerima telepon, persilahkan penelfon untuk segera bicara.		
9	Jika yang dituju sedang sibuk (sedang online dengan penelfon yang lain), segera informasikan kepada penelfon. Tawarkan bantuan yang dapat diberikan, apakah akan menunggu, menitip pesan atau menghubungi kembali di lain waktu		
10	Mahasiswa mengakhiri pembicaraan dengan ucapan terimakasih dan salam		
11	Mahasiswa meletakkan gagang telepon dengan pelan		

$$\text{Nilai : } \frac{\sum \text{Observasi (Ya)}}{\sum \text{Materi Penilaian}} \times 100$$

Topik (4)

Penyelenggaraan Rapat

Oleh: Muhammad Zia Ulhaq, SKM.,M.K.M

A. Tujuan Pembelajaran

Anda diharapkan mampu melaksanakan tugas praktik dalam Persiapan penyelenggaraan rapat berikut ini:

1. Persiapan praktik melaksanakan rapat
2. Pelaksanaan Praktik Kegiatan Rapat
3. Evaluasi Pelaksanaan rapat.

B. Langkah Langkah

1. Persiapan
 - a. Membuat agenda rapat dan susunan acara rapat
 - b. Menentukan Peserta Rapat
 - c. Membuat Undangan Rapat
 - d. Membuat daftar hadir
 - e. Mempersiapkan bahan rapat berupa agenda rapat, motula/hasil rapat yang lalu, bahan-bahan yang akan dibicarakan dalam rapat
 - f. Mempersiapkan Perlengkapan dan perlengkapan rapat berupa whiteboard, spidol, penghapus, flip chart, LCD proyektor, sound system, map, block note serta bolpoinnya, laptop atau komputer
 - g. Mempersiapkan ruang rapat seperti jumlah tempat duduk, keluasaan ruangan, kondisi udara, pencahayaan serta pengaturan tempat duduk
 - h. Akomodasi atau penginapan. bila rapat dilakukan lebih satu hari dan harus menginap di suatu tempat untuk itu harus diatur pemilihan tempat dan penginapan yang cocok.
 - i. Transportasi juga harus dipersiapkan jika rapat diadakan di luar kantor
 - j. Konsumsi rapat. Konsumsi berupa makanan dan minuman dapat disajikan dengan cara sebagai berikut :
 1. Disajikan sebelum peserta rapat duduk.
 2. Disajikan selama rapat berlangsung.

3. Disajikan pada waktu istirahat dengan cara mengambil sendiri.
4. Disajikan secara kombinasi. Pada awal rapat telah tersedia minuman dan saat istirahat para peserta rapat mengambil sendiri makanan dan minuman di tempat yang telah ditentukan.

k. Pengecekan Persiapan rapat terakhir, sebelum rapat dimulai H-1 harus memeriksa segala persiapan untuk memastikan segala sesuatunya telah siap dipergunakan

2. Pelaksanaan

Pembukaan

- a) Pembawa acara mengucapkan salam pembuka
- b) Pembawa acara mengucapkan salam Hormat diawali dari yang tertinggi sampai salam hormat kepada peserta rapat
- c) Membaca susunan acara
 - 1) Pembukaan
 - 2) Doa
 - 3) Sambutan-sambutan
 - 4) Acara inti (rapat)
 - 5) Penutup
- d) Pembawa acara Membuka rapat dengan Berdoa
- e) Setelah itu sambutan ketua Rapat
- f) Acara inti atau rapat (pembawa acara menyerahkan acara ke ketua rapat)

Pelaksanaan Rapat

- a. Ketua Rapat mengucapkan salam
- b. Ketua rapat menyampaikan maksud dan tujuan dari rapat
- c. Ketua rapat menampilkan data permasalahan
- d. Ketua rapat menggunakan gaya bahasa yang sopan dan menarik
- e. Ketua rapat membagi beberapa sesi
 - 1) Sesi Penyampaian materi
 - 2) Sesi diskusi dua arah antara pemimpin rapat dan peserta rapat
 - 3) Persamaan persepsi tentang hasil rapat
- f. Jika hasil rapat deadlock maka Pemimpin rapat harus bisa mengendalikan serta mengarahkan dan menjadi pengambil keputusan dalam rapat
- g. Menyusun ringkasan atau kesimpulan
 - 1) Notulen menulis hasil rapat dan menyimpulkan hasil rapat
 - 2) Notulen menyampaikan hasil rapat

Penutup

- a. Ketua rapat mengembalikan lagi ke pembawa acara
- b. Pembawa acara mengucapkan terima kasih kepada peserta rapat
- c. Pembawa acara memohon maaf jika ada ketidak berkenan dihati selama proses rapat
- d. Pembawa acara mengakhiri rapat dengan mengucapkan salam.

C. Evaluasi

Teknik Evaluasi, bisa berdasarkan:

- a. Hasil obeservasi langsung
- b. Tidak langsung berdasarkan rekaman video
- c. di nilai berdasarkan format penilaian terlampir.

D. Referensi

Armianti. (2015). Tata Ruang Kantor. FE UNP.

Donni Juni Priansa, S. P. (2017). Manajemen Sekretaris Perkantoran Terampil dan Profesional. In S. P. Donni Juni Priansa, Manajemen Sekretaris Perkantoran Terampil dan Profesional (pp. 217-230). Bandung: Pustaka Setia Bandung.

Ilmu dasar. (2019). Retrieved Agustus 10, 2019, from Pengertian Rapat, Fungsi, dan Tujuan Rapat: ilmudasar.id/pengertian-rapat/

Marsofiyati, M. P., & Drs. Hendry Eryanto, M. (2015). Manajemen Perkantoran. In M. P. Marsofiyati, M. Drs. Hendry Eryanto, & M. Dr. Corry Yohana (Ed.), Manajemen Perkantoran (pp. 52-63). Jakarta: LPP Press UNJ.'

Reswari, A. (2013). Tugas Sekretaris dalam Pengelolaan Rapat. Universitas Negeri Yogyakarta, 6-22 g.

E. Format Penilaian

No	Materi Penilaian	Hasil Obeservasi	
		Ya	Tidak
	Persiapan		
1	Membuat agenda rapat dan susunan acara rapat		
2	Menentukan panitia pelaksana rapat		
3	Menentukan Peserta Rapat		
4	Membuat Undangan Rapat dan datar hadir		

5	Mempersiapkan bahan rapat berupa agenda rapat, motula/hasil rapat yang lalu, bahan-bahan yang akan dibicarakan dalam rapat		
6	Mempersiapkan Perlengkapan dan perlengkapan rapat berupa whiteboard, spidol, penghapus, flip chart, LCD proyektor, sound system, map, block note serta bolpoinnya, laptop atau komputer		
7	Mempersiapkan ruang rapat seperti jumlah tempat duduk, keluasan ruangan, kondisi udara, pencahayaan serta pengaturan tempat duduk		
Pelaksanaan			
1	Pembawa acara mengucapkan salam pembuka		
2	Pembawa acara mengucapkan salam Hormat diawali dari yang tertinggi sampai salam hormat kepada peserta rapat		
3	Membaca susunan acara		
4	Ketua rapat menyampaikan maksud dan tujuan dari rapat		
5	Ketua rapat menampilkan data permasalahan		
6	Ketua rapat menggunakan gaya bahasa yang sopan dan menarik		
7	Ketua rapat membagi beberapa sesi		
8	Pemimpin rapat harus bisa mengendalikan serta mengarahkan dan menjadi pengambil keputusan dalam rapat		
Penutup			
1	Ketua rapat mengembalikan lagi ke pembawa acara		
2	Pembawa acara mengucapkan terima kasih kepada peserta rapat		
3	Pembawa acara memohon maaf jika ada ketidakterkenan dihati selama proses rapat		

4	Pembawa acara mengakhiri rapat dengan mengucapkan salam		

$$\text{Nilai : } \frac{\sum \text{Observasi (Ya)}}{\sum \text{Materi Penilaian}} \times 100$$

Keterangan : Nilai Batas Kelulusan $\geq 75\%$

Topik (5)

Membuat notulensi rapat (distribusi pembuatan laporan rapat)

Oleh: *Imram Radne Rimba Putri, S.Kep.,Ns.,M.M.R*

A. Tujuan Pembelajaran

Mahasiswa diharapkan mampu:

1. Melaksanakan prosedur membuat notulen rapat sesuai tahapan.
2. Memahami dan dapat melakukan persiapan membuat notulen rapat
3. Memahami dan dapat melakukan pelaksanaan membuat notulen rapat.

B. Materi

1. Pengertian

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (618), notulen atau notula bermakna catatan singkat mengenai jalannya persidangan (rapat) serta hal yang dibicarakan dan diputuskan. Jadi, notulen adalah sebuah ringkasan tentang hasil pembicaraan dalam rapat yang bersifat ringkas, padat, sistematis, dan secara menyeluruh. Notulen rapat adalah laporan dari hasil diskusi ataupun hal penting selama berjalannya rapat sebuah organisasi atau perusahaan. Notulen bersifat jelas, singkat, padat, dan sistematis supaya informasi bisa diserap lebih cepat. Notulen selalu memiliki keterkaitan dengan notulis. Orang yang biasanya membuat notulen rapat adalah sekretaris atau asisten yang membuat notulen dalam sebuah rapat. Notulis adalah orang yang mampu untuk menyimak sekaligus menulis catatan singkat ketika rapat. Notulis hendaknya memiliki keterampilan menyimak dan menulis sehingga mampu menangkap seluruh isi pokok pembicaraan dan menuliskannya dalam notulen secara sistematis.

2. Persyaratan menjadi Notulen

- a. Mampu melakukan 2 hal sekaligus, mendengar dan menulis
- b. Kemampuan untuk memilih bagian yang penting dan yang tidak penting
- c. Kemampuan untuk berkonsentrasi
- d. Kemampuan untuk menyesuaikan diri, kemampuan melapor secara netral
- e. Memahami bahasa teknis, dan menguasai materi pembahasan
- f. Kemampuan mengetahui kebutuhan pembaca
- g. Mendengarkan dengan maksud menemukan sesuatu

- h. Kemampuan menulis cepat
 - i. Mampu mengemukakan pikiran secara cepat
 - j. Menguasai metode mencatat
 - k. Menguasai berbagai metode pengolahan data
 - l. Mengenal berbagai struktur rapat.
3. Peran notulis secara umum
- a. Mencatat topik rapat dengan lengkap dan jelas
 - b. Mencatat waktu rapat, sebagai acuan untuk menentukan jadwal rapat berikutnya
 - b. Menyimak dan menjaga rapat agar tetap kondusif
 - c. Mendata dan mencatat anggota rapat
 - d. Merangkum kesimpulan dan hasil rapat
 - e. Bersifat objektif
 - f. Membuat dokumentasi rapat yang meliputi tulisan dan foto.
4. Fungsi Notulen Rapat
- a. Menjadi Panduan, Fungsi pertama dari notulen rapat ialah menjadi panduan organisasi saat akan bertindak. Pasalnya, dalam notulen akan dituliskan hasil keputusan maupun kebijakan dari rapat secara mendetail yang di ketahui oleh pimpinan rapat. Hal itu bertujuan agar notulen bisa dijadikan panduan saat akan mulai mengerjakan kegiatan. Selain itu, dari notulen juga bisa diketahui siapa saja yang bertanggung jawab di setiap kegiatan. Hal itu akan memudahkan kita menghubungi orang yang bersangkutan saat pelaksanaan kegiatan. Pemimpin maupun anggota tim dapat menjadikan notulen rapat sebagai panduan ketika hendak menjalankan rencana kerja sesuai komitmen dan tenggat waktu yang ditentukan sebelumnya.
 - b. Sebagai Pengingat, Selain dapat dijadikan panduan, notulen rapat juga bisa dijadikan pengingat buat setiap anggota rapat. Hasil rapat tidak akan mudah diingat apalagi jika kita memiliki jadwal rapat yang cukup banyak. Itulah mengapa dibutuhkan notulen yang bisa jadikan reminder. Dalam notulen rapat seharusnya dapat menjawab “apa lagi yang harus dilakukan?”, “apa langkah selanjutnya?” atau “apakah hal yang dilakukan sudah benar? Dengan memiliki notulen rapat, tentunya tidak akan melewatkan tugas atau contoh apa pun karena semuanya sudah dicatat dengan rapi dan jelas. Itu sebabnya notulen rapat dapat berfungsi sebagai

peringat bagi para peserta atau tim yang lupa akan tugas apa yang harus mereka kerjakan sebagai kelanjutan dari pembahasan selama rapat.

- c. Sebagai bukti telah diadakannya suatu rapat,
- d. Sebagai manometer atau ukuran kesuksesan rapat, Apakah semua tujuan rapat yang tertuang dalam notula telah berhasil dilaksanakan atau tidak.
- e. Referensi anggota yang tidak hadir saat rapat, bagi seseorang yang tidak dapat hadir saat rapat tentunya akan kesulitan mencari tahu apa saja hasil keputusan selama rapat. namun, hal itu tidak perlu dipusingkan lagi saat ada notulen rapat. Dari sana jadi tahu apa saja pembahasan selama rapat dan apa saja keputusan yang diambil. Itulah mengapa membuat notulen rapat sangatlah penting untuk dilakukan, apalagi jika ada anggota yang berhalangan hadir. Karyawan bisa jadi ketinggalan hal-hal penting saat sekali tidak menghadiri rapat. Itu sebabnya membuat notulen rapat menjadi penting dan bermanfaat karena orang yang tidak dapat hadir tetap bisa mengetahui perkembangan dan hasil pembahasan dari rapat tersebut.
- f. Menghemat waktu, Notulen rapat juga dapat menghemat waktu karena semua anggota tim sudah mengetahui tanggung jawabnya masing-masing. Mereka tidak perlu terus bertanya mengenai tugas dan tanggung jawabnya karena sudah dituliskan lewat notulen rapat. Saat sudah mengetahui apa yang harus dilakukannya, tentu akan lebih menghemat waktu untuk segera fokus menyelesaikan tugasnya masing-masing.
- g. Menawarkan perlindungan hukum, Notulen rapat juga dapat berfungsi sebagai dokumen legal oleh auditor, bukti fisik dan pengadilan. Hal ini karena notulen memuat semua fakta yang terjadi pada saat rapat berlangsung. Termasuk siapa saja yang mengikuti rapat hingga hasil akhirnya. Sehingga apabila tersandung masalah hukum, notulen ini termasuk bukti yang bisa membebaskan apabila tidak bersalah.

5. Tujuan Notulen

- a. Menjadi Bukti Kegiatan Rapat, Notulen rapat dapat dijadikan sebagai tanda bukti bahwa rapat atau diskusi ini memang dilakukan di tanggal dan tempat yang tertera. Sehingga dapat membantu pembuat laporan dalam menyusun laporan rapat.

- b. Menjadi Sumber Informasi, Dengan tertulisnya poin pembahasan dan hasil diskusi selama rapat berlangsung, informasi yang tertera memang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan karena ada nama hadirin dalam rapat tersebut. Sehingga tidak bisa mengelak atau adanya kebohongan bahkan pemutaran fakta karena ada bukti yang tersedia, yaitu notulen rapat itu sendiri.
- c. Membantu Mengambil Keputusan, Seseorang mengadakan rapat pastinya karena ada hal yang ingin diskusikan secara serius untuk mendapatkan hasil keputusan yang terbaik. Dengan adanya notulen rapat, para pemangku keputusan dapat mengkaji lagi bagaimana proses diskusi sehingga membuat keputusan yang tepat sasaran.

C. Evaluasi

Teknik Evaluasi, bisa berdasarkan:

1. Hasil observasi langsung di hadapan fasilitator, atau
2. Tidak langsung berdasarkan rekaman video
3. Dinilai berdasarkan format penilaian terlampir.

D. Referensi

Hendi Haryadi. (2009). Administrasi Perkantoran. Percetakan Trans Media Pustaka.

Irra Chrisyanti Dewi. (2011). Manajemen Kesekretariatan. Prestasi Pustaka Publisher.

Jingga Gemilang. (2013). Panduan Menjadi Sekretaris Profesional, Handal, Top & Keren. Penerbit Araska.

Maharani, E. (2012). Pelaksanaan Fungsi Humas Dalam Penyediaan Informasi Bagi Pengguna Layanan RSUD Dr. Moewardi Surakarta. Universitas Sebelas Maret.

Weku, E. (2018). Modul Kesekretariatan I. In Modul Kesekretariatan Administrasi Bisnis. Modul Kesekretariatan Administrasi Bisnis. http://ab.polimdo.ac.id/wp-content/uploads/2019/01/Modul_Kesekretariatan-2019-Author-ELVIE-WEKU.pdf

E. Format Notulensi

KEBIJAKAN RAPAT

Tanggal:

No	Kebijakan	Tanggal dikeluarkan	PIC	Unit Terkait	Deadline	Progress	Revisi
1							

Menyetujui
Pimpinan Rapat

(.....)

KEPUTUSAN RAPAT

Tanggal.....

No	Keputusan	Tanggal dikeluarkan	PIC	Unit Terkait
1				

Menyetujui
Pimpinan Rapat

(.....)

F. Format Penilaian

No	Materi Penilaian	Hasil Observasi	
		Ya	Tidak
1	Sudah mengetahui agenda rapat yang akan dibahas.		

2	Mempersiapkan undangan rapat dan mendistribusikannya		
3	Siapkan catatan, alat tulis atau laptop, Sound system, LCD		
4	Mempersiapkan lembar presensi dan Mengedarkan lembar presensi kepada semua peserta rapat		
5	Mempersiapkan konsumsi		
6	Mempersiapkan Ruang rapat		
Pelaksanaan/tahap kerja:			
1	Kepala notulen		
	<ul style="list-style-type: none"> a. Menuliskan instansi yang menyelenggarakan rapat b. Menuliskan judul rapat sesuai tujuan rapat c. Menuliskan Waktu rapat mulai dan berakhir d. Tempat pelaksanaan e. Jumlah para hadirin baik narasumber ataupun tamu undangan, jika ada tamu eksternal yang undangan, siapa yang hadir dan tidak hadir. 		
2	Isi /hasil notulen		
	<ul style="list-style-type: none"> a. Menuliskan susunan kegiatan rapat tersebut dimulai dari pembukaan/ apa Kata pembuka rapatnya, seperti apa oleh siapa pembukaan rapat? b. Apa yang dibahas/ point pembahasan? c. Penjelasan dari pimpinan dan apa hasilnya? d. Siapa nama orang yang menanggapi pembahasan tersebut dan apa isinya? e. Apa yang diputuskan /usulkan, siapa nama yang mengusulkan? Siapa dan bagaimana keputusan tersebut diambil (secara mufakat atau keputusan 		

	<p>pimpinan, voting dll)? (membuat lampiran keputusan rapat)</p> <p>f. Apa kebijakan/langkah/tindakan selanjutnya? (membuat lampiran kebijakan rapat)</p> <p>g. Menentukan Waktu untuk kegiatan atau rapat berikutnya</p> <p>h. Mengandung pembahasan lain-lain diluar rapat (jika ada), dapat juga berupa klarifikasi terhadap detail informasi yang mungkin terlewatkan di notulen.</p> <p>i. Menuliskan kata penutup rapat, ditutup oleh siapa dan bagaimana (berdoa dan berfoto dll)?</p> <p>j. Notulen rapat di tandatangai oleh notulen dan di setuju oleh pimpinan rapat (nama, jabatan, TTD)</p> <p>k. Di notulen melampirkan presensi rapat, dokumen atau materi yang mendukung hasil rapat tersebut (bila ada) atau lampiran lainnya.</p>		
Penutup			
	Notulis mencetak atau mendokumentasikan laporan notulen beserta lampirannya sebagai arsip institusi atau organisasi.		

$$\text{Nilai : } \frac{\sum \text{Observasi (Ya)}}{\sum \text{Materi Penilaian}} \times 100$$

Keterangan : Nilai Batas Kelulusan $\geq 75\%$

Topik (6)

Proses penerimaan tamu, manajemen komplain

Oleh: Muhammad Zia Ulhaq, SKM., M.K.M

A. Tujuan Pembelajaran

- a. Mahasiswa mampu mempraktekkan cara persiapan dalam menerima tamu, membuat buku tamu, mengidentifikasi tamu, membuat janji temu, melayani tamu, menyusun jadwal penerimaan tamu serta mengantarkan tamu keluar kantor.
- b. Mahasiswa mampu mempraktikkan dalam mengidentifikasi masalah, meredam konflik, membuat nyaman tamu atau konsumen, mengarahkan kebagian terkait komplain dan menyelesaikan masalah komplain.

B. Langkah Langkah

1. Penerimaan Tamu

a. Persiapan

- 1) Meyediakan peralatan berupa bolpoin, buku tamu, ID card Visitor
- 2) Membuat buku tamu, dan memo tamu (khusus diserahkan ke pimpinan)
- 3) Menyediakan tempat atau ruangan tunggu tamu
- 4) Menyediakan bahan bacaan (profil perusahaan, koran, atau media promosi lainnya)
- 5) Memakai baju yang sopan dan rapi.

b. Pelaksanaan

- 1) Berdiri kemudian memberikan senyuman
- 2) Ucapkan salam (suara jelas dan perlahan)
- 3) Menanyakan nama tamu dan asal tempat kerja atau rumah serta tujuannya
- 4) Sebutkan nama tamu setiap kali kita akan berkomunikasi
- 5) Mengisi buku tamu
- 6) Membuat memoncatatan kecil jika tamu bertujuan ke pimpinan
- 7) Memperislahkan tamu menunggu di ruang tamu
- 8) Mengkonfirmasi ke pimpinan atau bagian yang akan dituju
- 9) Mengantarkan tamu ke tempat yang dituju

- 10) Posisi harus didepan sebelah kanan agak menyerong dalam mengantarkan tamu
- 11) Jika menunjuk arah maka gunakan tangan kanan dengan semua jari terbuka dan merapat serta telapak tangan menghadap keatas
- 12) Jika pimpinan tidak berkenan menerima tamu, segera mengalihkan tamu kebagian lain yang masih ada kaitannya dengan tujuan tamu
- 13) Jika pimpinan meminta waktu lain, segeralah membuat janji temu lagi
- 14) Mengantar tamu pulang
- 15) Ucapkan salam dan terima kasih

2. Komplain manajemen

a. Persiapan

- 1) Meyediakan peralatan berupa bolpoin, buku tamu, ID card Visitor
- 2) Membuat buku catatan complain, dan memo tamu (khusus diserahkan ke pimpinan)
- 3) Menyediakan kotak saran
- 4) Menyediakan tempat atau ruangan tunggu tamu
- 5) Menyediakan bahan bacaan (profil perusahaan, koran, atau media promosi lainnya)
- 6) Menyediakan minuman atau permen.

b. Pelaksanaan

- 1) Berdiri sambil memberikan senyuman
- 2) Mengucapkan salam
- 3) Menanyakan keperluan atau masalah (komplain)
- 4) Mempersilahkan pasien duduk
- 5) Jika ada minuman, pelanggan atau tamu dipersilahkan menikmati minuman
- 6) Mendengarkan keluh kesah tamu
- 7) Mengucapkan terima kasih dan memohon maaf
- 8) Melakukan pencatatan identitas dan masalah yang dikeluhkan dengan mengisi form permasalahan
- 9) Pencatatan meliputi: masalah apa yang sebenarnya dikeluhkan, apa yang ingin dicapai pasien, dan apakah langsung dapat diselesaikan tanpa adanya bantuan pihak ketiga

- 10) Jika komplain tidak bisa diselesaikan di penerima tamu maka perlu melakukan pengkajian
- 11) Pengkajian meliputi masalah yang terjadi, kenapa bisa terjadi
- 12) Melakukan pengkategorian tingkat keparahaan
- 13) Menginvestigas untuk mengidentifikasi pihak-pihak yang terkait, kronologi masalah dan unit mana yang di komplain
- 14) Melakukan penyelesaian.

C. Evaluasi

1. Melihat kesiapan peserta
2. Kelengkapan peralatan
3. Pola penanganan tamu dan manajemen komplain
4. Penilaian terlampir

D. Referensi

- Afidah. Keefektifan Pelaksanaan Mekanisme komplain Dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik* Vol I. No I Januari 2013
- Arnina. (2016). *Langkah-langkah Efektif Menyusun SOP Standard Operating Procedures*. Huta Pubisher.
- Atmoko, Tjipto. (2011). *Standar Operasional Prosedur dan Akuntansi Pemerintah*. PT.Obor, Bandung.
- Directorate of Health Services Quality Management. *Complaints Handling System*. December, 2012
- Gabriele. (2018). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Di Departemen Marketing Dan HRD PT Cahaya Indo Persada. *Jurnal AGORA* Vol 6. No.1.
- Hayward, M. *Opinion Piece Complaint management*. Palgrave Macmillan LTD. *Journal of Direct, Data and Digital Marketing Practice*. 2008. Vol. 9 No. 4 PP 321–323.
- Irawati, Rusda., Basuki Einstien. (2016). Perancangan Standard Operating Procedure (SOP) Proses Pembelian Bahan Baku, Proses Produksi dan Pengemasan pada Industri Jasa Boga (Studi Kasus pada PT. KSM Catering & Bakery Batam). *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis* Vol 4, No. 2, Desember 2016.

Marliana, L. Analisis Manajemen Layanan Keluhan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Kesehatan Di RSUD. AM. Parikesit Tenggara Jurnal Administrative Reform. Juni 2017. Vol 5, No 2, (69-78)

NSW Government Health. Complaint Management Guidelines. Document 023; New South Wales; 2006

Ombudsman. Good Practice Guide to Handling Complaints Report and Guide. Victorian government PP, No. 199; 2016

Scottish Public Services Ombudsman, The Further Education Complaints Handling Procedure. Scottish; 2015

Surjani Tjahjawati, Sri. 2012. Makalah Penanganan Tamu. Politeknik Negeri Bandung. (Online), (<http://digilib.polban.ac.id/files/disk1/68/jbptppolban-gdl-srisurjani-3379-1-penangan-u.pdf>). Diakses 23 januari 2022.

Wursanto, Ignatius. 2006. Kompetensi sekretaris professional. Yogyakarta: ANDI

E. Format Penilaian

1. Penanganan Tamu

No	Materi Penilaian	Hasil Observasi	
Persiapan Penerimaan tamu			
1	Meyediakan peralatan berupa bolpoin, buku tamu, ID card Visitor		
2	Membuat buku tamu, dan memo tamu (khusus diserahkan ke pimpinan)		
3	Menyediakan tempat / ruangan tunggu tamu		
4	Menyediakan bahan bacaan (profil perusahaan, koran, atau media promosi lainnya)		
5	Memakai baju yang sopan dan rapi		
Pelaksanaan			
1	Berdiri sambil memberikan senyuman		
2	Mengucapkan salam		
3	Menanyakan keperluan/ masalah (complain)		
4	Mempersilahkan pasien duduk		
5	Jika ada minuman, pelanggan/tamu dipersilahkan menikmati minuman		

6	Mendengarkan keluhan kesah pasien		
7	Mengucapkan terima kasih dan memohon maaf		
8	Melakukan pencatatan identitas dan masalah yang dikeluhkan dengan mengisi form permasalahan		
Penutup			
1	Mencatat buku tamu di jam keluar kunjungan		
2	Mengantar tamu pulang		
3	Ucapkan salam dan terima kasih		

Nilai : $\frac{\sum \text{Observasi (Ya)}}{\sum \text{Materi Penilaian}} \times 100$

Keterangan : Nilai Batas Kelulusan $\geq 75\%$

2. Manajemen Komplain

No	Materi Penilaian	Hasil Observasi	
Persiapan Penerimaan complain			
1	Meyediakan peralatan berupa bolpoin, buku tamu, ID card Visitor		
2	Membuat buku catatan complain, dan memo tamu (khusus diserahkan ke pimpinan)		
3	Menyediakan kotak saran (Drop Box)		
4	Menyediakan tempat / ruangan tunggu tamu		
5	Menyediakan bahan bacaan (profil perusahaan, koran, atau media promosi lainnya)		
6	Menyediakan minuman atau permen		
7	Memakai baju yang sopan dan rapi		
Pelaksanaan			
1	Berdiri sambil memberikan senyuman		
2	Mengucapkan salam		
3	Menanyakan keperluan/ masalah (complain)		

4	Mempersilahkan pasien duduk		
5	Jika ada minuman, pelanggan/tamu dipersilahkan menikmati minuman		
6	Mendengarkan keluh kesah pasien		
7	Mengucapkan terima kasih dan memohon maaf		
8	Melakukan pencatatan identitas dan masalah yang dikeluhkan dengan mengisi form permasalahan		
9	Pencatatan meliputi: masalah apa yang sebenarnya dikeluhkan, apa yang ingin dicapai pasien, dan apakah langsung dapat diselesaikan tanpa adanya bantuan pihak ketiga		
10	Jika komplain tidak bisa diselesaikan di penerima tamu maka perlu melakukan pengkajian		
Penutup			
1	Menanyakan kembali perkembangan complainnya		
2	Mengucapkan permohonan maaf atas ketidaknyamanan		
3	Ucapkan salam dan terima kasih		
4	Mengantarkan pulang tamu		

$$\text{Nilai} : \frac{\sum \text{Observasi (Ya)}}{\sum \text{Materi Penilaian}} \times 100$$

Keterangan: Nilai Batas Kelulusan $\geq 75\%$

Topik (7)

Membuat laporan kegiatan

Oleh: *Fatma Siti Fatimah, S.Kep.,Ns.,M.M.R,*

a. Tujuan Pembelajaran

Diharapkan Mahasiswa mampu melaksanakan membuat laporan kegiatan, ataupun makalah sesuai tahapan berikut ini:

1. Mahasiswa mampu membuat Cover;
2. Mahasiswa mampu membuat Kata pengantar;
3. Mahasiswa mampu membuat Daftar Isi secara otomatis;
4. Mahasiswa mampu membuat Pendahuluan (Latar Belakang, Tujuan);
5. Mahasiswa mampu membuat Pembahasan;
6. Mahasiswa mampu membuat Penutup;
7. Mahasiswa mampu membuat Lampiran.

b. Materi

1. Cover

Cover merupakan halaman yang letaknya berada di bagian paling awal sebuah laporan. Sama halnya dengan makalah, di dalam cover sebuah laporan juga memuat judul, Logo Institusi yang mewakili identitas, dan tim penyusun atau penulis. Serta bagian paling bawah berisikan Instansi dan tahun pembuatan Laporan atau makalah.

2. Kata pengantar

Kata pengantar merupakan bagian yang tidak boleh dilewatkan dalam membuat sebuah laporan. Kata Pengantar adalah sebuah halaman yang terdapat di sebuah karya tulis yang biasanya berisi ucapan rasa syukur dan rasa terima kasih dari seorang penulis. Halaman ini nantinya berfungsi untuk mengantarkan pembaca agar dapat memahami laporan seperti apa yang telah dibuat. Kata Pengantar biasanya terletak di awal laporan (sebelum daftar isi) dan memuat beberapa bagian penting seperti pembukaan, isi, dan penutup. di dalam kata pengantar ini penulis mengucapkan rasa syukur dan terima kasih kepada pihak yang telah membantunya menyelesaikan karya tersebut. Bagian dari kata pengantar terdiri dari 3 bagian yaitu pembuka, isi dan penutup.

a. Bagian Pembuka

Pada bagian pembuka, kata pengantar umumnya terdiri dari ucapan syukur serta terima kasih dari penulis. Ucapan syukur dan terima kasih tersebut ditujukan oleh penulis kepada Tuhan serta pihak-pihak yang terlibat dalam penyusunan karya tulis tersebut.

b. Bagian Isi

Kata pengantar juga memiliki bagian isi nih teman-teman. Nah, di bagian isi itu tuh sebuah kata pengantar menyampaikan sedikit tentang informasi karya tulisnya. Misal, kata pengantar dalam karya tulis ilmiah yang karya tulisnya berupa makalah penelitian, berarti isinya berupa penyampaian gambaran umum dari makalah tersebut.

c. Bagian Penutup

Bagian penutup dari kata pengantar ini biasanya penulis menyampaikan permohonan maaf serta permintaan kritik dan saranyang membangun. Permohonan maaf ini ditujukan ke pembaca karena penulis merasa jika karya tulis yang nantinya dibaca itu ternyata di bawah ekspektasi pembacanya. Lalu, penulis meminta kritik dan saran yang membangun guna memperbaiki karya tulis selanjutnya yang akan dibuat.

d. Daftar Isi

Daftar isi digunakan sebagai salah satu cara untuk menemukan halaman yang ditujukan pada laporan yang telah dibuat. Bagian ini penting untuk memudahkan mencari bab sesuai tujuan. Bagian ini bisa dibuat otomatis dengan mengatur heading masing masing baba tau sub bab di laporan.

e. Pendahuluan (Latar Belakang, Tujuan)

Pada bagian pendahulun terdiri dari latar belakang kegiatan ini penting dilaksanakan serta manfaat yang bisa diperoleh melalui kegiatan yang telah dilaksanakan, latar belakang inilah yang merupakan jiwa dari bab pendahuluan makalah. Bagian berikutnya adalah tujuan pada bagian tujuan ini dijelaskan secara jelas goal yang bisa didapatkan dari kegiatan yang telah dilaksanakan.

f. Pembahasan

Pembahasan merupakan bagian yang paling penting dari sebuah laporan kegiatan atau makalah. Ini adalah bagian yang berisi uraian pokok dari permasalahan yang akan kamu bahas. Bagian pembahasan harus sesuai dengan latar belakang dan membahas serti bisa menjawab tujuan membuat laporan atau makalah. Biasanya

pembahasan mencakup tentang landasan teori uraian materi, solusi dan penyelesaian dari suatu permasalahan.

g. Penutup

Pada Penutup biasanya berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan dapat memuat tentang ringkasan dari hasil pembahasan laporan kegiatan. Pada bagian ini, penulis bisa mengambil poin penting pada setiap bagian sebelumnya untuk menghasilkan sebuah kesimpulan. Saran merupakan suatu bagian dalam laporan atau makalah yang ditujukan untuk penulis dan pembaca. Saran dapat berisikan harapan kamu sebagai penulis makalah agar makalah yang kamu buat bisa bermanfaat untuk pembaca.

h. Lampiran

Lampiran bisa berisikan hal hal penting yang dibutuhkan untuk mendukung laporan kegiatan atau makalah, bisa berupa Susunan panitia, daftar hadir, materi pemakalah, dokumentasi foto kegiatan dan laporan keuangan. Disesuaikan dengan kebutuhan masing masing lapororan.

c. Referensi

Greenhall, M. (2010). Report Writing Skills Training Course-How to Write a Report. Norwich: Bertrams.

Jingga Gemilang. (2013). Panduan Menjadi Sekretaris Profesional, Handal, Top & Keren. Penerbit Araska.

d. Evaluasi

Teknik Evaluasi, bisa berdasarkan format penilaian terlampir.

e. Format Penilaian

No	Materi Penilaian	Hasil Observasi	
		Ya	Tidak
	Laporan Kegiatan / Makalah		
1	Cover berisikan judul, Logo Institusi yang mewakili identitas, dan tim penyusun atau penulis, institusi dan tahun pembuatan		

2	Kata pengantar berisikan 3 bagian pembukaan, isi dan penutup		
3	Daftar Isi otomatis		
4	Pendahuluan (Latar Belakang, Tujuan)		
5	Pembahasan menjelaskan tujuan laporan		
6	Penutup (kesimpulan dan saran)		
7	Lampiran (sesuai kebutuhan)		

Nilai : $\frac{\sum \text{Observasi (Ya)}}{\sum \text{Materi Penilaian}} \times 100$

Keterangan : Nilai Batas Kelulusan $\geq 75\%$

Topik (8)

Mendeley

Oleh: Dian Nugroho, SIP., M.IP

a. Tujuan Pembelajaran

Diharapkan Mahasiswa mampu melaksanakan membuat sitasi dan daftar pustaka dengan benar dan tepat dalam makalah penelitian ilmiah yaitu mengacu kepada sumber yang dirujuk secara jelas dan benar, sehingga akan mempermudah bagi pembaca atau peneliti ataupun penulis berikutnya dalam melakukan penelusuran terhadap sumber aslinya.

b. Materi

1. Pengenalan Sitasi Artikel Ilmiah

Kutipan (referensi) dapat ditambahkan pada kutipan yang memberikan konteks yang cukup untuk memungkinkan analisis kritis tentang hasil penelitian, memberikan sumber dalam latar belakang dan tinjauan teori terkait apa yang diteliti, kutipan yang memberikan contoh ide, data, atau kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah ada sebelumnya untuk dibandingkan dengan penelitian yang sedang dilakukan ataupun bertentangan dengan hasil penelitian. Jangan mengecualikan bukti yang bertentangan. Oleh karena itu untuk memudahkan mengutip referensi dalam karya ilmiah dapat dilakukan dengan bantuan citation management tools.

Perkembangan teknologi juga telah memberikan kemudahan bagi para penulis dalam melakukan kutipan atau sitiran melalui berbagai macam program aplikasi melalui citation management tool dan salah satunya adalah mendeley Reference Manager.

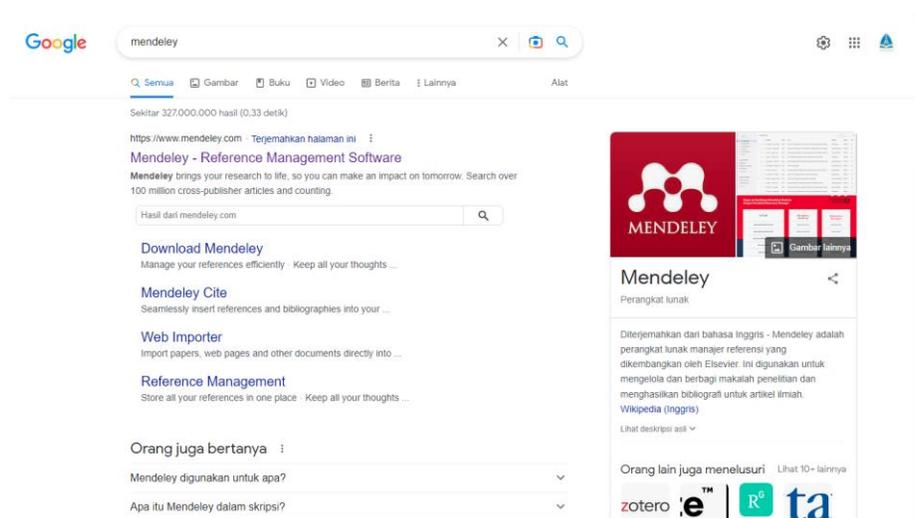
2. Tatacara Penulisan Sitasi dalam Artikel Ilmiah

Jenis gaya penulisan referensi di Fakultas Kesehatan Universitas Alma Ata menggunakan Vancouver Style Terkait dengan sitiran atau kutipan tersebut, beberapa organisasi akan mengeluarkan ketentuan-ketentuan yang dapat berbeda terkait tipe-tipe penulisan sitasi, hal tersebut disesuaikan dengan bidang - bidang kajiannya. Vancouver style merupakan metode penulisan referensi/daftar pustaka.

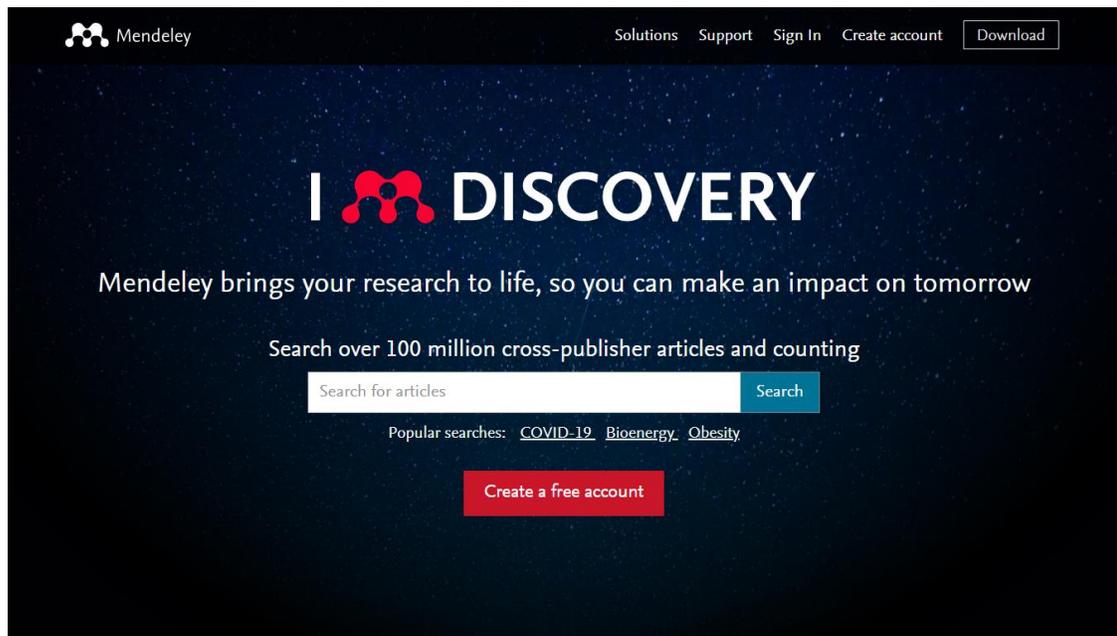
Sistem Vancouver menggunakan cara penomoran (pemberikan angka) yang berurutan untuk menunjukkan rujukan pustaka (sitasi). Dalam daftar pustaka, pemunculan sumber rujukan dilakukan secara berurut menggunakan nomor sesuai kemunculannya sebagai sitasi dalam naskah tulisan, sehingga memudahkan pembaca untuk menemukannya dibandingkan dengan cara manual.

3. Tatacara Registrasi, Mendownload dan Instalasi Mendeley

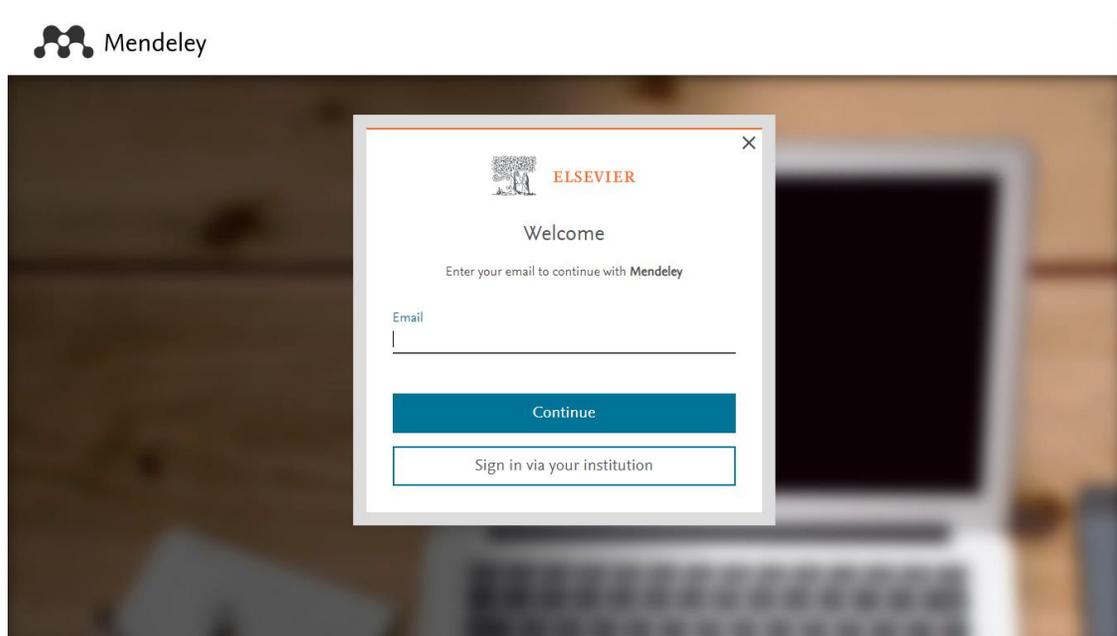
Cara melakukan registrasi Mendeley dengan cara silahkan kalian search di google engine Anda "Mendeley" kemudian Click "Mendeley Reference Management Software". Download Mendeley sesuai OS laptop masing-masing. Pilih "Download Mendeley Desktop for Windows" atau lainnya. Simpan berkas. Software Mendeley telah terdownload sesuai dengan tipe windows dan spesifikasi PC.



Gambar 1. Tampilan awal search engine di google kata kunci (Mendeley)



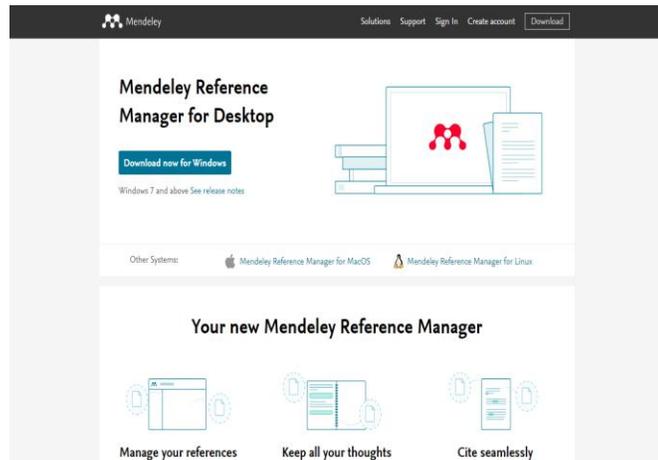
Gambar 2. Tampilan website Mendeley (create free account untuk membuat akun)



Gambar 3. Tampilan Registrasi (masukan email aktif dan buat password baru).

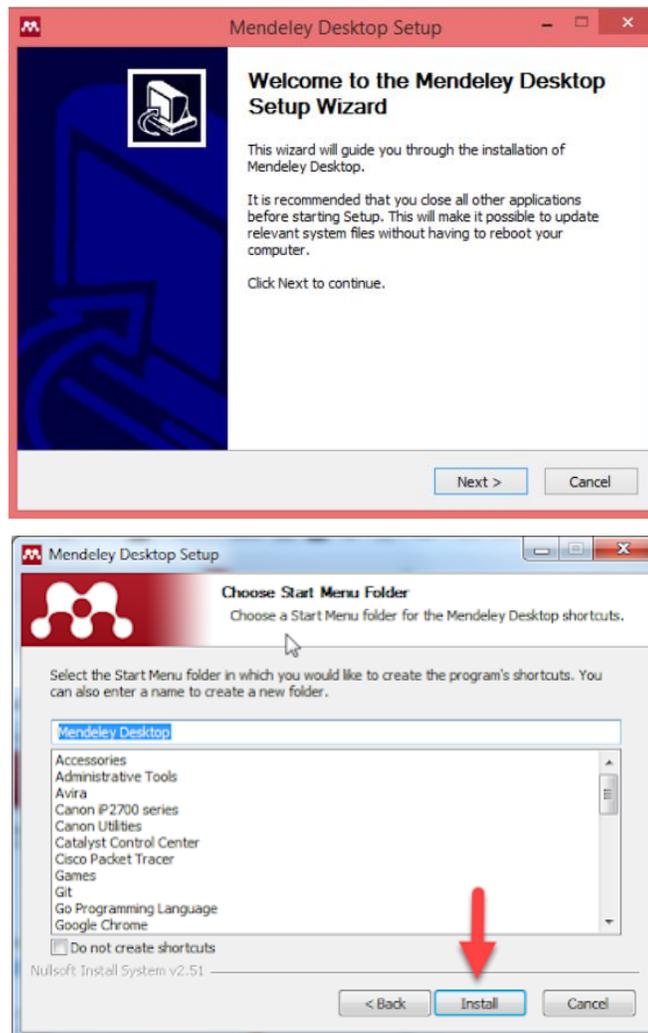
Masukan alamat email yang akan didaftarkan, klik continue, masukan password (yang akan diingat untuk login), Klik Sign in.

Mendownload Mendeley dengan cara silahkan kalian search di google engine Anda "Mendeley" kemudian Click "download Mendeley desktop" atau bisa akses link <https://www.mendeley.com/reference-management/mendeley-desktop>



Gambar 4. Tampilan awal link mendownload Mendeley Desktop

4. Tatacara Menginstal Mendeley



Gambar 5. Tampilan Instalasi Mendeley

5. Tatacara Login Mendeley

Shortcut aplikasi Mendeley akan muncul pada desktop PC, klik untuk membuka mendeley. Masukkan alamat email yang akan didaftarkan, klik continue, masukan password (yang akan diingat untuk login), Klik Sign in. Kun telah terdaftar dan selanjutnya bisa di login ke aplikasi Mendeley Desktop.

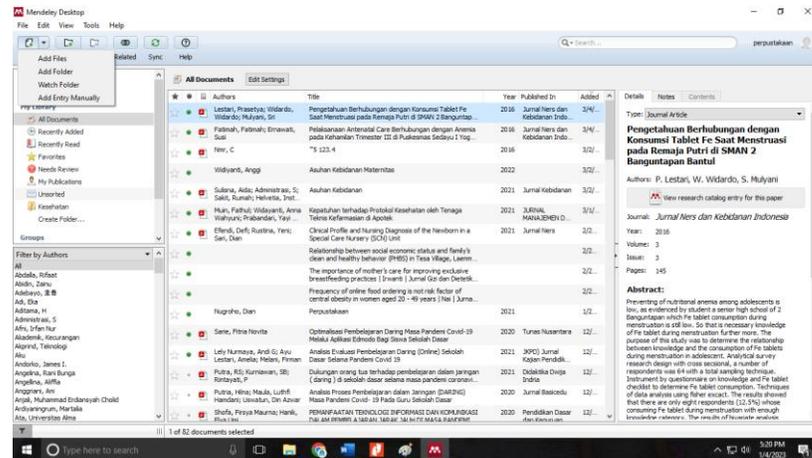


Gambar 6. Tampilan Login Mendeley

6. Tatacara Menggunakan Mendeley untuk Sitasi Jurnal Ilmiah

1) Add File

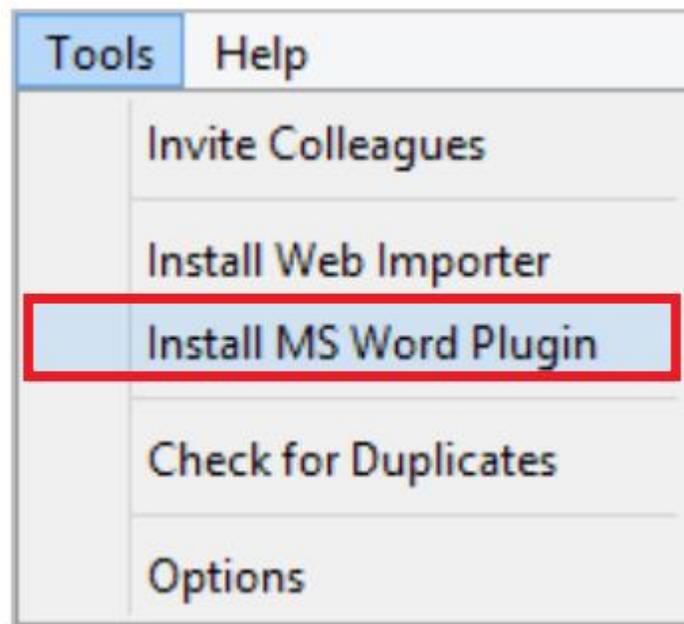
Upload jurnal kalian ke dalam Mendeley, dengan cara klik “file” kemudian klik add files. Pilih file pdf atau folder yang berisikan artikel ilmiah dalam naskah skripsi/manuskrip artikel ilmiah yang akan diupload, kemudian setelah selesai file pdf akan tersusun pada “All document” dan data bibliografi artikel akan terisi otomatis. Susunan tampilan artikel dapat diatur dengan beberapa pilihan (Abjad nama author, abjad judul, tahun published, nama jurnal) untuk memudahkan pencarian. Selanjutnya file pdf juga bisa dikelompokkan sesuai keinginan misalnya sesuai topik. Klik “Create Folder”, ganti nama folder, enter, maka akan terbentuk folder baru.



Gambar 7. Tampilan Add File Mendeley

2) Instal Ms. Word Plugin

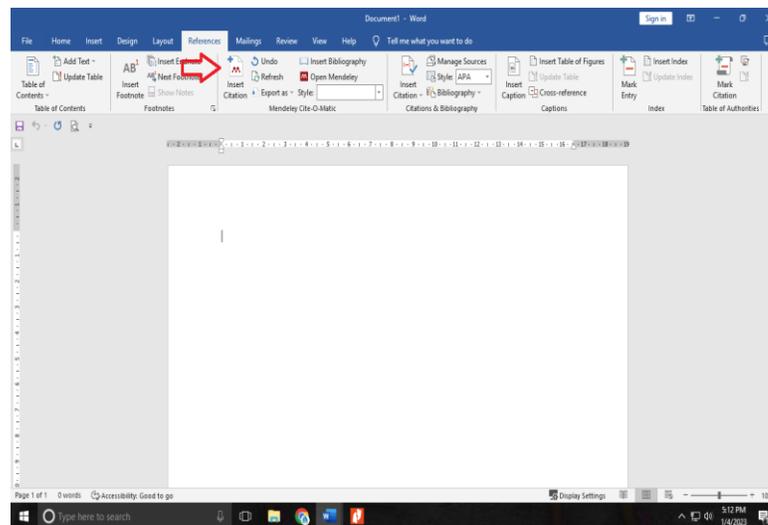
Klik Tools Instal kemudian klik Ms. Word Plugin untuk sinkronisasi Mendeley ke Ms. Word. Klik “Instal Now” pada bagian citation plugin in Ms. Word untuk menghubungkan Mendeley dengan Ms. Word untuk melakukan sitasi sitasi, klik “close”.



Gambar 8. Tampilan Instal MS.Word Plugin Mendeley

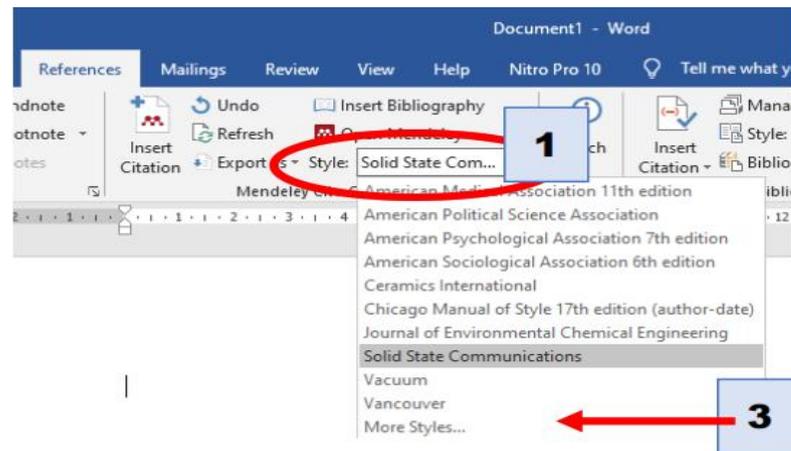
3) Insert Citation

Ketika kalian akan melakukan sitasi referensi dalam naskah setelah memparafrasekan dari textbook atau artikel ilmiah maka pada bagian teks yang akan ditambahkan klik “References”, pilih “Insert citation”. Menu ini dipilih jika telah mengetahui artikel yang akan disitasi atau dicari sesuai dengan nama, tahun atau keyword yang diketahui. Klik OK. Menambahkan sitasi juga dapat dilakukan dengan klik “Go to Mendeley” untuk membuka aplikasi “Mendeley Ddesktop” (jika tidak mengetahui data artikel).



Gambar 9. Tampilan Insert Citation

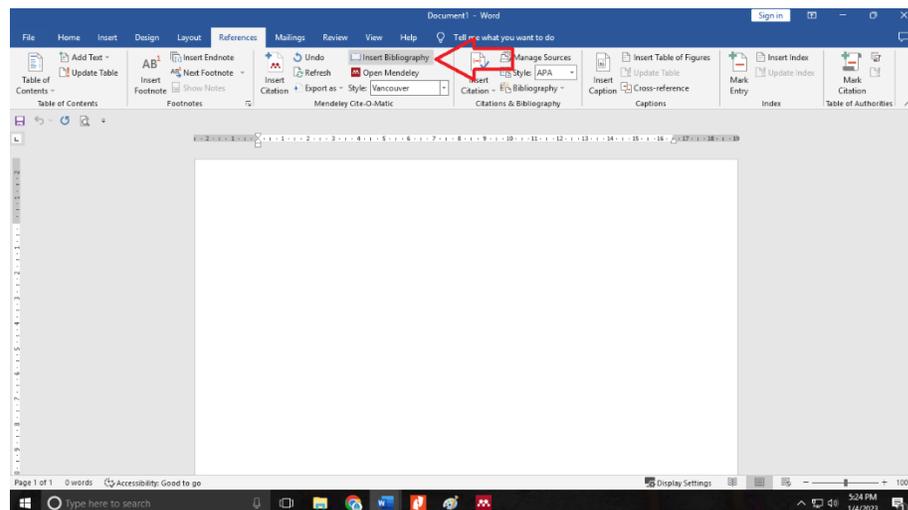
Merubah style reference Jika akan mengutip menggunakan gaya referensi tertentu, maka silahkan kalian mengklik “styles” under “referencing” and choosing “more styles, ini akan membuka aplikasi Mendeley dan jendela bernama "citation styles". Setelah itu kalian dapat memilih gaya yang telah ditentukan, pilih “done” dan itu akan secara otomatis mengubah jenis gaya sitasi yang sesuai dengan pilihan kalian.



Gambar 10. Tampilan merubah style citation

4) Insert Bibliography

Untuk menambahkan data artikel yang disitasi pada bagian referensi, letakan kursor pada bagian bawah, klik “Insert Bibliography” pada menu references bagian atas Ms Word, maka akan muncul data artikel yang telah diisi pada Mendeley.



Gambar 11. Tampilan Insert Bibliography

C. Referensi

Soeprijanto, Haxa.(2016). Panduan Mengelola Daftar Referensi Menggunakan Mendeley. Yogyakarta: UGM.

Faizal, Mochammad. (2020). Buku Praktis Mendeley untuk Mahasiswa. Bandung: Mendeley Advisor Community

D. Evaluasi

Teknik Evaluasi, bisa berdasarkan format penilaian terlampir.

E. Format Penilaian

No	Materi Penilaian	Hasil Observasi	
		Ya	Tidak
	Laporan Kegiatan / Makalah		
1	Judul Penelitian, Penulis, Alamat Email Korespondensi (Topik Administrasi Rumah Sakit)		
2	Latar Belakang/Tinjauan Pustaka (terdiri dari 3 kutipan jurnal nasional terakreditasi Sinta 1 sampai Sinta 3 dan 2 kutipan sitasi jurnal internasional Quartil 1 sampai Quartile 4) Vancouver style Times New Roman dan ukuran font 12 Minimal 2 halaman A4 Page Layout: Top: 4 cm; Left/Kiri: 4 cm; Bottom/Bawah: 3 cm; Kanan/Right: 3 cm.		
3	Daftar Pustaka Vancouver style, Kelengkapan data bibliografi		

$$\text{Nilai} : \frac{\sum \text{Observasi (Ya)}}{\sum \text{Materi Penilaian}} \times 100$$

Keterangan : Nilai Batas Kelulusan $\geq 75\%$

REFERENSI

- Afidah. Keefektifan Pelaksanaan Mekanisme komplain Dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik* Vol I. No I Januari 2013
- Armiati. (2015). *Tata Ruang Kantor*. FE UNP.
- Arnina. (2016). *Langkah-langkah Efektif Menyusun SOP Standard Operating Procedures*. Huta Publisher.
- Atmoko, Tjipto. (2011). *Standar Operasional Prosedur dan Akuntansi Pemerintah*. PT.Obor, Bandung.
- Directorate of Health Services Quality Management. *Complaints Handling System*. December, 2012
- Donni Juni Priansa, S. P. (2017). *Manajemen Sekretaris Perkantoran Terampil dan Profesional*. In S. P. Donni Juni Priansa, *Manajemen Sekretaris Perkantoran Terampil dan Profesional* (pp. 217-230). Bandung: Pustaka Setia Bandung.
- Donohue, N. (2018). *The Joy of Lettering: A Creative Exploration of Contemporary Hand Lettering, Typography & Illustrated Typeface*.
- Gabriele. (2018). *Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Di Departemen Marketing Dan HRD PT Cahaya Indo Persada*. *Jurnal AGORA* Vol 6. No.1.
- Greenhall, M. (2010). *Report Writing Skills Training Course-How to Write a Report*. Norwich: Bertrams.
- Hayward, M. *Opinion Piece Complaint management*. Palgrave Macmillan LTD. *Journal of Direct, Data and Digital Marketing Practice*. 2008. Vol. 9 No. 4 PP 321–323.
- Hendi Haryadi. (2009). *Administrasi Perkantoran*. Percetakan Trans Media Pustaka.
- Hendi Haryadi. (2009). *Administrasi Perkantoran*. Percetakan Trans Media Pustaka.
- Ilmu dasar. (2019). Retrieved Agustus 10, 2019, from *Pengertian Rapat, Fungsi, dan Tujuan Rapat*: ilmudasar.id/pengertian-rapat/
- Irawati, Rusda., Basuki Einstien. (2016). *Perancangan Standard Operating Procedure (SOP) Proses Pembelian Bahan Baku, Proses Produksi dan Pengemasan pada Industri Jasa Boga (Studi Kasus pada PT. KSM Catering & Bakery Batam)*. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis* Vol 4, No. 2, Desember 2016.
- Irra Chrisyanti Dewi. (2011). *Manajemen Kesekretariatan*. Prestasi Pustaka Publisier.
- Jingga Gemilang. (2013). *Panduan Menjadi Sekretaris Profesional, Handal, Top & Keren*. Penerbit Araska.
- Maharani, E. (2012). *Pelaksanaan Fungsi Humas Dalam Penyediaan Informasi Bagi Pengguna Layanan RSUD Dr. Moewardi Surakarta*. Universitas Sebelas Maret.
- Marliana, L. *Analisis Manajemen Layanan Keluhan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Kesehatan Di RSUD*. AM. Parikesit Tenggara *Jurnal Administrative Reform*. Juni 2017. Vol 5, No 2, (69-78)

- Marsofiyati, M. P., & Drs. Hendry Eryanto, M. (2015). Manajemen Perkantoran. In M. P. Marsofiyati, M. Drs. Hendry Eryanto, & M. Dr. Corry Yohana (Ed.), Manajemen Perkantoran (pp. 52-63). Jakarta: LPP Press UNJ.
- NSW Government Health. Complaint Management Guidelines. Document 023; New South Wales; 2006
- Ombudsman. Good Practice Guide to Handling Complaints Report and Guide. Victorian government PP, No. 199; 2016
- Reswari, A. (2013). Tugas Sekretaris dalam Pengelolaan Rapat. Universitas Negeri Yogyakarta, 6-22 g.
- Sandler, C., & Keefe, J. (2008). 1001 Business Letters for All Occasions: From Interoffice Memos and Employee Evaluations to Company Policies and Business Invitations- Templates for Every Situation. Simon and Schuster.
- Scottish Public Services Ombudsman, The Further Education Complaints Handling Procedure. Scottish; 2015
- Surjani Tjahjawati, Sri. 2012. Makalah Penanganan Tamu. Politeknik Negeri Bandung. (Online), (<http://digilib.polban.ac.id/files/disk1/68/jbptppolban-gdl-srisurjani-3379-1-penanganan-u.pdf>). Diakses 23 januari 2022.
- Teguh Budi Karyanto. (2004). Berkomunikasi Dengan Pesawat Telepon. Departemen Pendidikan Nasional.
- Weku, E. (2018). Modul Kesekretariatan I. In Modul Kesekretariatan Administrasi Bisnis. Modul Kesekretariatan Administrasi Bisnis. http://ab.polimdo.ac.id/wp-content/uploads/2019/01/Modul_Kesekretariatan-2019-Author-ELVIE-WEKU.pdf.
- Weku, E. (2018). Modul Kesekretariatan I. In Modul Kesekretariatan Administrasi Bisnis. Modul Kesekretariatan Administrasi Bisnis. http://ab.polimdo.ac.id/wp-content/uploads/2019/01/Modul_Kesekretariatan-2019-Author-ELVIE-WEKU.pdf
- Wursanto, Ignatius. 2006. Kompetensi sekretaris professional. Yogyakarta: ANDI

PUBLISER:

Alma Ata Press

Jl. Brawijaya No. 99 Kasihan, Bantul, DI. Yogyakarta, Indonesia, 55183

Telp: (0274) 434 2288, (0274) 434 2270

Email: uaa@almaata.ac.id

Tahun: 2022