

Surabaya, 19 Januari 2024

Nomor : 07/RSMU/PHK/I/2024
Lampiran : 1 (satu) Bendel
Perihal : KAK SURVEI KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2024

Yth. Dyan Kartika S.KM
GM Umum & SDM
di Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan upaya pengukuran kepuasan pelanggan RS Mata Undaan, bersama ini kami sampaikan Kerangka Acuan Kegiatan untuk kegiatan Survei Kepuasan Pelanggan Tahun 2024 terhadap Pelayanan RS yang akan dilakukan setiap bulannya. Terlampir adalah rencana kegiatan tersebut.

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,



Yonita Eka S.
Manager Pemasaran & Hubungan Kemitraan

**KERANGKA ACUAN KEGIATAN
SURVEI KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2024**

I.1 LATAR BELAKANG

I. GAMBARAN UMUM

Rumah Sakit Mata Undaan (RSMU) adalah sebuah rumah sakit khusus mata, swasta kelas B yang berlokasi di Surabaya. RSMU wajib memberikan pelayanan prima kepada pelanggan. Berbagai upaya dan inovasi telah dilakukan untuk memberikan layanan yang prima tersebut. Pelayanan di Pendaftaran yang merupakan pintu pertama jika pelanggan ingin mendapatkan pelayanan di RSMU telah di atur agar dapat memberikan pelayanan yang optimal serta SPO yang di dalamnya, serta seluruh staf yang kompeten sesuai dengan bidangnya masing-masing. Selain itu, sarana dan prasarana di RSMU terus ditingkatkan untuk memberikan pelayanan maksimal. Fasilitas yang memadai dilengkapi meliputi ruang tunggu yang memadai, nyaman, tersedianya berbagai informasi dan jadwal dokter. Dengan upaya tersebut RSMU akan melakukan survei untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSMU yang meliputi berbagai aspek.

II. TUJUAN

a. Tujuan Umum

Untuk mengidentifikasi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di RSMU

b. Tujuan Khusus

- 1) Mengidentifikasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap petugas RSMU
- 2) Mengidentifikasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap prosedur pelayanan yang didapatkan di RSMU
- 3) Mengidentifikasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap berbagai fasilitas di RSMU
- 4) Mengidentifikasi tingkat loyalitas pelanggan

III. SASARAN

Sasaran atau responden survey yaitu pelanggan yang menggunakan layanan di RSMU yang dipilih secara acak dengan metode *stratified random sampling*. Metode ini dilakukan dengan memilih responden berdasarkan kelompok jenis pelayanan yang diterima dan jenis pasien. Jumlah sampel dalam survey ini dihitung menggunakan rumus *Slovin* sebagai berikut:

Pelayanan	Jenis pasien	Populasi	e	e kuadrat	N x e kuadrat	n	Pembulatan Target Responden	Target Bulanan
Rawat Jalan	EKSKUTIF	26274	0,1	0,01	262,74	99,6208	100	9
	REGULAR	70378	0,1	0,01	703,78	99,8581	100	9
Rawat Inap	EKSKUTIF	1796	0,1	0,01	17,96	94,7257	95	8
	REGULAR	7342	0,1	0,01	73,42	98,6563	99	9
Kamar operasi	EKSKUTIF	3139	0,1	0,01	31,39	96,9126	97	8
	REGULAR	10457	0,1	0,01	104,57	99,0528	99	9

Penunjang medis	EKSKUTIF	6809	0,1	0,01	68,09	98,5526	99	9	
	REGULAR	27253	0,1	0,01	272,53	99,6344	100	9	
Layanan Premium		3826	0,1	0,01	38,26	97,4529	97	9	
IGD		1044	0,1	0,01	10,44	91,2587	91	8	
Total responden							976		

IV. STRATEGI PENCAPAIAN

IV.1 Metode Pelaksanaan

a. Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data primer pada kegiatan ini dilakukan dengan metode survei, yang akan diletakkan pada beberapa instalasi pelayanan di RS Mata Undaan melalui link berikut ini:

- Rawat Jalan : <https://www.surveymonkey.com/r/25689G9>
- IPDT : <https://www.surveymonkey.com/r/66DKK7Q>
- Instalasi Kamar Bedah : <https://www.surveymonkey.com/r/6ZDG8YV>
- Rawat Inap : <https://www.surveymonkey.com/r/CMC8H2X>
- Layanan Premium : <https://www.surveymonkey.com/r/65TK2L2>
- Instalasi Gawat Darurat (IGD) : <https://www.surveymonkey.com/r/ZKK6JZS>

b. Pengolahan Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif dan data disajikan dalam bentuk tabel yang disertai dengan penjelasan.

IV.2 Rincian Kegiatan

Kegiatan yang dilakukan berupa survei terhadap pelayanan di RSMU dengan menggunakan kuesioner.

Kuesioner terdiri atas 4 bagian yaitu:

- A. Informasi umum yang berisi identitas responden dan riwayat pelayanan yang didapatkan di RSMU (*BERSIFAT WAJIB DIISI*)
- B. Kepuasan pelanggan yang mencakup seluruh pelayanan yang diterima pasien mulai dari pendaftaran hingga akhir pelayanan. (*DIISI SESUAI DENGAN PELAYANAN YANG DITERIMA PASIEN SAJA*)
- C. Kepuasan fasilitas dan sarana & Loyalitas Pelanggan RSMU (*BERSIFAT WAJIB DIISI*)

A. INFORMASI UMUM

<i>Status Responden*</i>	<i>Pasien / Pendamping Pasien (Pastikan jawaban Pendamping Pasien dikonfirmasi ke pasien)</i>		
Nama Pasien*:	Pria / Wanita*	Umur: th*
Alamat Pasien (Domisili)*	Pendidikan* :	S2 / S1 / D3 / SLTA / SLTP / SD
No. HP*	Undaan Kulon 19 Surabaya 60274, Indonesia f Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya	



Cara Pembayaran*	<input type="checkbox"/> Tunai <input type="checkbox"/> Kartu Debit <input type="checkbox"/> Kartu Kredit <input type="checkbox"/> BPJS <input type="checkbox"/> QRIS/ Transfer	<input type="checkbox"/> Asuransi / Jaminan Perusahaan	<input type="checkbox"/> Sebutkan nama asuransi / perusahaan
Alasan memilih pelayanan di RSMU*		<input type="checkbox"/> Rujukan faskes atau dokter luar <input type="checkbox"/> Rutin berobat di RSMU <input type="checkbox"/> Pilihan dokter <input type="checkbox"/> Lokasi dekat <input type="checkbox"/> Rekomendasi keluarga / kerabat / teman <input type="checkbox"/> Iklan RSMU <input type="checkbox"/> Lainnya.	
Asal Rujukan (bila ada)		
Dokter yang melayani		<input type="checkbox"/> dr. Sahata P.H. Napitupulu, Sp. M (K) <input type="checkbox"/> dr. Dini Dharmawidari, Sp. M (K) <input type="checkbox"/> dr. Rita Tjandra, Sp. M <input type="checkbox"/> dr. Donny Wishnu Chandra, Sp. M <input type="checkbox"/> dr. Noviana K. Vivin, Sp. M <input type="checkbox"/> dr. Ria Sylvia H., Sp. M <input type="checkbox"/> dr. Irma Praminiarti, Sp. M <input type="checkbox"/> dr. Lydia Nuradianti, Sp. M (K) <input type="checkbox"/> dr. Dewi Rosarina, Sp. M <input type="checkbox"/> dr. Yana Rosita, Sp. M (K) <input type="checkbox"/> dr. Muh. Valeri Al-Hakim, Sp. M <input type="checkbox"/> dr. Dini Dharmawidari, Sp. M <input type="checkbox"/> dr. Nur Alim B. Hutasuhut, Sp. M <input type="checkbox"/> dr. Dedik Ipong S, Sp. M <input type="checkbox"/> dr. Kitriastuti, Sp. M <input type="checkbox"/> dr. Dyah Kusuma Arnovita, Sp. M <input type="checkbox"/> dr. Kaniraras Lintang Prameswari, Sp. M <input type="checkbox"/> dr. Dini Dharmawidari, Sp. M (K) <input type="checkbox"/> dr. Astrid Pricilia Syulianti, Sp. M, M.Ked. Klin <input type="checkbox"/> dr. Togar E. Sitorus, Sp. M <input type="checkbox"/> dr. Anindita G. Caesary, Sp. M <input type="checkbox"/> dr. Tigor Sitorus, Sp. M <input type="checkbox"/> dr. Yuniar Sarah Ningtyas, Sp. M, M.Ked. Klin <input type="checkbox"/> dr. Sudjarno, Sp. M (K) <input type="checkbox"/> dr. Farida Moenir, Sp. M (K) <input type="checkbox"/> Lainnya,	

B. PENILAIAN KEPUASAN SESUAI INSTALASI
I. INSTALASI RAWAT JALAN

JENIS PASIEN*	<input type="checkbox"/> Rawat Jalan Reguler (BPJS & Umum reguler)	<input type="checkbox"/> Rawat Jalan Eksekutif (Jaminan Asuransi/ Perusahaan & Umum Eksekutif)
----------------------	--	--

▪ ADMINISTRASI INSTALASI RAWAT JALAN

KODE	ATRIBUT KEPUASAN	KEPUASAN (Skala Likert 1 - 4)			
		1	2	3	4
I.1	Petugas				
	1. Bagaimana penilaian terhadap staf administrasi Rawat Jalan (meliputi kesiapan, keramahan, kerapian penampilan, kejelasan petugas memberi info)?	1	2	3	4
I.2	Prosedur				
	2. Bagaimana prosedur administrasi Rawat Jalan (meliputi proses dan kemudahan pendaftaran) di Instalasi Rawat Jalan?	1	2	3	4
I.3	Fasilitas				
	3. Bagaimana penilaian fasilitas administrasi di Rawat Jalan (meliputi kebersihan, kerapian, penerangan, dan kenyamanan)?	1	2	3	4
	4. Bagaimana kejelasan tanda yang diterapkan untuk mendapatkan layanan administrasi rawat jalan?	1	2	3	4

▪ PELAYANAN INSTALASI RAWAT JALAN

KODE	ATRIBUT KEPUASAN	KEPUASAN (Skala Likert 1 - 4)			
		1	2	3	4
I.4	Petugas – Perawat				
	5. Bagaimana penilaian terhadap PERAWAT Instalasi Rawat Jalan meliputi (keramahan, penjelasan, kecepatan, dan kerapian penampilan)?	1	2	3	4
	6. Bagaimana penilaian terhadap kecakapan dan kemampuan PERAWAT dalam memberikan pelayanan di Instalasi Rawat Jalan?	1	2	3	4
I.5	Petugas – Dokter				
	7. Bagaimana penilaian terhadap DOKTER di Instalasi Rawat Jalan meliputi (keramahan, penjelasan, dan kerapian penampilan & kecukupan waktu konsultasi)?	1	2	3	4
	8. Bagaimana penilaian terhadap kecakapan dan kemampuan DOKTER dalam memberikan pelayanan di Instalasi Rawat Jalan?	1	2	3	4
I.6	Prosedur				
	9. Bagaimana prosedur pelayanan Instalasi Rawat Jalan (meliputi proses dan kemudahan pelayanan)?	1	2	3	4
I.7	Fasilitas				

	10. Bagaimana penilaian fasilitas Instalasi Rawat Jalan meliputi (kebersihan, kerapian, penerangan, dan kenyamanan)?	1	2	3	4
	11. Bagaimana kejelasan tanda yang diterapkan untuk mendapatkan pelayanan Rawat Jalan?	1	2	3	4
	12. Apakah anda menerima pelayanan laboratorium?	Ya		Tidak	

▪ **INSTALASI FARMASI**

KODE	ATRIBUT KEPUASAN	KEPUASAN (Skala Likert 1 - 4)			
I.8	Petugas				
	13. Bagaimana penilaian terhadap staf Instalasi Farmasi (meliputi keramahan, kecepatan, dan kerapian petugas)?	1	2	3	4
	14. Bagaimana penilaian terhadap penjelasan & pemberian informasi dari Instalasi Farmasi (meliputi jumlah, fungsi, dan cara pakai obat)?	1	2	3	4
I.9	Prosedur				
	15. Bagaimana prosedur pelayanan Instalasi Farmasi meliputi proses dan kemudahan pelayanan?	1	2	3	4
I.10	Fasilitas				
	16. Bagaimana penilaian Instalasi Farmasi meliputi (kebersihan, kerapian, penerangan, dan kenyamanan)?	1	2	3	4
	17. Bagaimana kejelasan tanda yang diterapkan untuk mendapatkan layanan Instalasi Farmasi?	1	2	3	4

PERTANYAAN PILIHAN

1. Berapa lama waktu tunggu pengambilan obat di instalasi farmasi rawat jalan
- | | | | | | |
|--------------------------|-----------|--------------------------|-------------|--------------------------|------------|
| <input type="checkbox"/> | ≤30 menit | <input type="checkbox"/> | 31-60 menit | <input type="checkbox"/> | ≥ 30 menit |
|--------------------------|-----------|--------------------------|-------------|--------------------------|------------|

II. PELAYANAN ADMINISTRASI INSTALASI PENUNJANG DIAGNOSTIC & TERAPI (IPDT)

ASAL PASIEN*	<input type="checkbox"/> Rawat Jalan Reguler (BPJS & Umum reguler)	<input type="checkbox"/> Rawat Jalan Eksekutif (Jaminan Asuransi/ Perusahaan & Umum Eksekutif)	<input type="checkbox"/> Layanan Premium
---------------------	--	--	--

KODE	ATRIBUT KEPUASAN	KEPUASAN (Skala Likert 1 - 4)			
II.1	Petugas – Pendaftaran/ administrasi				
	1. Bagaimana penilaian terhadap petugas administrasi IPDT (meliputi kesiapan, keramahan, kecepatan, kerapian penampilan, dan kejelasan info)?	1	2	3	4
II.2	Prosedur				
	2. Bagaimana prosedur administrasi IPDT (meliputi proses dan kemudahan pendaftaran)?	1	2	3	4
II.3	Fasilitas				

	3. Bagaimana penilaian terhadap fasilitas administrasi IPDT meliputi (kebersihan, kerapian, penerangan, dan kenyamanan ruang)?	1	2	3	4
	4. Bagaimana kejelasan tanda-tanda diterapkan untuk mendapatkan layanan administrasi IPDT?	1	2	3	4

▪ **PELAYANAN IPDT**

KODE	ATRIBUT KEPUASAN	KEPUASAN (Skala Likert 1 - 4)			
		1	2	3	4
II.4	Petugas – Perawat				
	5. Bagaimana penilaian terhadap PERAWAT IPDT meliputi (keramahan, penjelasan, kecepatan, dan kerapian penampilan)?	1	2	3	4
	6. Bagaimana penilaian terhadap kecakapan dan kemampuan PERAWAT dalam memberikan pelayanan di IPDT?	1	2	3	4
II.5	Petugas – Dokter				
	7. Bagaimana penilaian terhadap DOKTER di IPDT meliputi (keramahan, penjelasan, dan kerapian penampilan & kecukupan waktu konsultasi)?	1	2	3	4
	8. Bagaimana penilaian terhadap kecakapan dan kemampuan DOKTER dalam memberikan pelayanan di IPDT?	1	2	3	4
II.6	Prosedur				
	9. Bagaimana prosedur pelayanan IPDT meliputi proses dan kemudahan pelayanan?	1	2	3	4
II.7	Fasilitas				
	10. Bagaimana penilaian fasilitas IPDT meliputi (kebersihan, kerapian, penerangan, dan kenyamanan)?	1	2	3	4
	11. Bagaimana kejelasan tanda yang diterapkan untuk mendapatkan pelayanan di IPDT?	1	2	3	4
	12. Apakah Anda menerima layanan lanjutan?	Ya (Laboratorium/ Radiologi)		Tidak	

▪ **Pelayanan Laboratorium/Radiologi**

KODE	ATRIBUT KEPUASAN	KEPUASAN (Skala Likert 1 - 4)			
		1	2	3	4
II.8	Petugas				
	13. Bagaimana penilaian petugas di layanan tersebut (meliputi kesiapan, keramahan, kecepatan, dan kerapian penampilan)?	1	2	3	4
II.9	Prosedur				
	14. Bagaimana prosedur yang diberikan di layanan tersebut (meliputi proses dan kemudahan)?	1	2	3	4
II.10	Fasilitas				
	15. Bagaimana penilaian ruang pelayanan tersebut (meliputi kebersihan, kerapian, penerangan, dan kenyamanan)?	1	2	3	4
	16. Bagaimana kejelasan tanda yang diterapkan untuk mendapatkan layanan tersebut?	1	2	3	4

PERTANYAAN TERBUKA

1. Berapa lama menunggu hasil pemeriksaan Laboratorium ≤30 menit 31-<60 menit 1 – 2 jam > 2 jam

III. INSTALASI KAMAR BEDAH
▪ ADMINISTRASI PASIEN KAMAR OPERASI

KODE	ATRIBUT KEPUASAN	KEPUASAN (Skala Likert 1 - 4)			
	1. Asal Pasien*	<input type="checkbox"/> Poliklinik Reguler (BPJS & Umum Reguler) / <input type="checkbox"/> Poliklinik Eksekutif (Asuransi & Umum Eksekutif) <input type="checkbox"/> Poliklinik Premium			
	2. Jenis Tindakan*	<input type="checkbox"/> Operasi Besar <input type="checkbox"/> Operasi Kecil			
III.1	Petugas*				
	1. Bagaimana penilaian petugas administrasi Instalasi Kamar Bedah meliputi (kesiapan, keramahan, kecepatan, dan kerapian penampilan)?	1	2	3	4
III.2	Prosedur*				
	2. Bagaimana prosedur petugas administrasi Instalasi Kamar Bedah (meliputi proses dan kemudahan pelayanan)?	1	2	3	4
III.3	Fasilitas*				
	3. Bagaimana penilaian pelayanan administrasi (admisi) Instalasi Kamar Bedah (meliputi kebersihan, kerapian, penerangan, dan kenyamanan)?	1	2	3	4
	4. Bagaimana kejelasan tanda yang diterapkan untuk mendapatkan pelayanan di Instalasi Kamar Bedah?	1	2	3	4

▪ PELAYANAN INSTALASI KAMAR BEDAH

KODE	ATRIBUT KEPUASAN	KEPUASAN (Skala Likert 1 - 4)			
III.4	Petugas – Perawat*				
	5. Bagaimana penilaian PERAWAT di Instalasi Kamar Bedah (meliputi kesiapan, keramahan, kecepatan, dan kerapian penampilan)?	1	2	3	4
	6. Bagaimana penilaian terhadap kecakapan dan kemampuan PERAWAT dalam memberikan pelayanan di Instalasi Kamar Bedah?	1	2	3	4
III.5	Petugas – Dokter*				
	7. Bagaimana penilaian terhadap kecakapan dan kemampuan DOKTER di Instalasi Kamar Bedah?	1	2	3	4
	8. Bagaimana penilaian terhadap DOKTER di Instalasi Kamar Bedah meliputi (keramahan, penjelasan, dan kerapian penampilan & kecukupan waktu konsultasi)?	1	2	3	4

	9. Bagaimana penilaian terhadap DOKTER dalam menjelaskan hasil operasi dan menjaga ketepatan waktu pelaksanaan operasi?	1	2	3	4
III.6	Prosedur*				
	10. Bagaimana prosedur administrasi di Instalasi Kamar Bedah (meliputi proses dan kemudahan pelayanan)?	1	2	3	4
III.7	Fasilitas*				
	11. Bagaimana penilaian ruang tunggu Instalasi Kamar Bedah (meliputi kebersihan, kerapian, penerangan, dan kenyamanan)?	1	2	3	4
III.8	Pasien*				
	12. Apakah pasien/ keluarga pasien diminta untuk mengisi surat persetujuan operasi?	Ya		Tidak	
	13. Apakah dokter anastesi melakukan pemeriksaan sebelum dilakukan pembiusan kepada pasien?	Ya		Tidak	

IV. INSTALASI RAWAT INAP

Pertanyaan pilihan:

ASAL PASIEN	<input type="checkbox"/> Rawat Jalan Reguler (BPJS & Umum reguler)	<input type="checkbox"/> Rawat Jalan Eksekutif (Jaminan Asuransi/ Perusahaan & Umum Eksekutif)	<input type="checkbox"/> Layanan Premium
KELAS KAMAR	President Suite	VIP	I II III ODC

KODE	ATRIBUT KEPUASAN	KEPUASAN (Skala Likert 1 - 4)			
IV.1	Petugas Instalasi Rawat Inap - Perawat				
	1. Bagaimana penilaian petugas administrasi Instalasi Rawat Inap (meliputi kesiapan, keramahan, kecepatan, dan kerapian penampilan)?	1	2	3	4
IV.2	Prosedur				
	2. Bagaimana prosedur pelayanan petugas Instalasi Rawat Inap (meliputi proses dan kemudahan)?	1	2	3	4
IV.4	Fasilitas				
	3. Bagaimana penilaian ruang administrasi (admini) Instalasi Rawat Inap (meliputi kebersihan, kerapian, penerangan, dan kenyamanan)?	1	2	3	4
	4. Bagaimana kejelasan tanda yang diterapkan untuk mendapatkan pelayanan administrasi (admisi) Instalasi Rawat Inap?	1	2	3	4



▪ **PELAYANAN INSTALASI RAWAT INAP**

KODE	ATRIBUT KEPUASAN	KEPUASAN			
		(Skala Likert 1 - 4)			
IV.5	Petugas – Perawat				
	5. Bagaimana penilaian pelayanan PERAWAT Instalasi Rawat Inap (meliputi keramahan, penjelasan, kecepatan, dan kerapian penampilan)?	1	2	3	4
	6. Bagaimana penilaian terhadap kecakapan dan kemampuan PERAWAT dalam memberikan pelayanan di Instalasi Rawat Inap?	1	2	3	4
IV.6	Petugas – Dokter				
	7. Bagaimana penilaian pelayanan DOKTER Instalasi Rawat Inap (meliputi keramahan, penjelasan, kerapian penampilan, kecukupan waktu berkonsultasi, dan ketepatan waktu visit sesuai jadwal)?	1	2	3	4
	8. Bagaimana penilaian terhadap kecakapan dan kemampuan DOKTER dalam memberikan pelayanan di Instalasi Rawat Inap?	1	2	3	4
	9. Bagaimana penilaian terhadap DOKTER dalam menjelaskan hasil operasi dan menjaga ketepatan waktu pelaksanaan operasi?	1	2	3	4
IV.7	Fasilitas				
	10. Bagaimana penilaian ruang Instalasi Rawat Inap (meliputi kebersihan, kerapian, penerangan, dan kenyamanan)?	1	2	3	4
	11. Bagaimana kejelasan tanda yang diterapkan untuk mendapatkan pelayanan Rawat Inap?	1	2	3	4
	12. Bagaimana penilaian ruang tunggu Instalasi Rawat Inap (meliputi kebersihan, kerapian, penerangan, dan kenyamanan)?	1	2	3	4
IV.8	Ketepatan Waktu				
	13. Bagaimana ketepatan waktu pembersihan kamar pasien rawat inap?	1	2	3	4

▪ **INSTALASI GIZI**

KODE	ATRIBUT KEPUASAN	KEPUASAN			
		(Skala Likert 1 - 4)			
IV.9	Petugas				
	14. Bagaimana penilaian petugas pengantar makanan dari Instalasi Gizi (meliputi keramahan dan kerapian penampilan)?	1	2	3	4
	15. Bagaimana penilaian petugas Ahli Gizi (meliputi kemampuan edukasi dan diet pasien)?	1	2	3	4
IV.10	Fasilitas				

	16. Bagaimana penilaian terhadap makanan dari Instalasi Gizi (meliputi ketepatan waktu penyerahan makanan dan ketepatan jenis makanan diet pasien)?	1	2	3	4
	17. Bagaimana penilaian terhadap produk makanan dari Instalasi Gizi (penampilan penyajian, rasa, porsi, kebersihan dan kelengkapan peralatan makan)?	1	2	3	4

V. LAYANAN PREMIUM

▪ ADMINISTRASI PREMIUM

KODE	ATRIBUT KEPUASAN	KEPUASAN (Skala Likert 1 - 4)			
	Layanan Premium apa yang Anda terima?	<input type="checkbox"/> LASIK & SMILE Pro <input type="checkbox"/> Dry Eye Clinic <input type="checkbox"/> Eye Aesthetic Center <input type="checkbox"/> Poliklinik Premium			
V.1	Petugas				
	1. Bagaimana penilaian petugas administrasi layanan premium (meliputi kesiapan, keramahan, kecepatan, kerapian penampilan, kejelasan info)?	1	2	3	4
V.2	Prosedur				
	2. Bagaimana prosedur pelayanan administrasi layanan premium (meliputi proses dan kemudahan)?	1	2	3	4
V.3	Fasilitas				
	3. Bagaimana penilaian ruang tunggu administrasi layanan premium (meliputi kebersihan, kerapian, penerangan, dan kenyamanan ruang)?	1	2	3	4
	4. Bagaimana kejelasan tanda yang diterapkan untuk mendapatkan pelayanan administrasi di layanan premium?	1	2	3	4

▪ PELAYANAN PREMIUM

KODE	ATRIBUT KEPUASAN	KEPUASAN (Skala Likert 1 - 4)			
V.4	Petugas – Perawat				
	5. Bagaimana penilaian terhadap PERAWAT (meliputi keramahan, kecepatan, kerapian penampilan dan penjelasan informasi)?	1	2	3	4
	6. Bagaimana penilaian terhadap kecakapan dan kemampuan PERAWAT dalam memberikan pelayanan di layanan premium?	1	2	3	4
V.5	Petugas – Dokter				
	7. Bagaimana penilaian terhadap DOKTER (meliputi keramahan dan penjelasan terkait kondisi pasien) sebelum operasi?	1	2	3	4
	8. Bagaimana penilaian terhadap kecakapan dan kemampuan DOKTER dalam memberikan pelayanan di layanan premium?	1	2	3	4

	9. Bagaimana penilaian terhadap DOKTER meliputi (penjelasan diagnosa hasil operasi dan menjaga ketepatan waktu pelaksanaan operasi)?	1	2	3	4
V.6	Prosedur				
	10. Bagaimana prosedur layanan premium meliputi (proses dan kemudahan)?	1	2	3	4
V.7	Fasilitas				
	11. Bagaimana penilaian ruang tunggu layanan premium (meliputi kebersihan, kerapian, penerangan, dan kenyamanan)?	1	2	3	4
	12. Bagaimana kejelasan tanda diterapkan untuk memudahkan pasien mendapatkan pelayanan premium?	1	2	3	4
Apakah Anda mendapatkan tindakan lain (meliputi LASIK & Aesthetic Care)?		Ya		Tidak	

▪ **Operasi Lasik / Aesthetic**

V.8	Pasien	Jawaban	
	13. Apakah pasien/ keluarga pasien diminta untuk mengisi surat persetujuan operasi?	Ya	Tidak
	14. Apakah dokter anastesi melakukan pemeriksaan sebelum dilakukan pembiusan kepada pasien?	Ya	Tidak

VI. INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)

▪ **ADMINISTRASI IGD**

KODE	ATRIBUT KEPUASAN	KEPUASAN (Skala Likert 1 - 4)			
VI.1	Petugas				
	1. Bagaimana penilaian terhadap staf administrasi IGD (meliputi kesiapan, keramahan, kerapian penampilan, kejelasan petugas memberi info)?	1	2	3	4
VI.2	Prosedur				
	2. Bagaimana prosedur administrasi IGD meliputi (proses dan kemudahan pendaftaran) di instalasi rawat jalan?	1	2	3	4
VI.3	Fasilitas				
	3. Bagaimana penilaian fasilitas administrasi di IGD meliputi (kebersihan, kerapian, penerangan, dan kenyamanan)?	1	2	3	4

▪ **PELAYANAN IGD**

KODE	ATRIBUT KEPUASAN	KEPUASAN (Skala Likert 1 - 4)			
VI.4	Petugas – Perawat				

	4. Bagaimana penilaian terhadap PERAWAT IGD meliputi (keramahan, penjelasan, kecepatan, dan kerapian penampilan)?	1	2	3	4
	5. Bagaimana penilaian terhadap kecakapan dan kemampuan PERAWAT dalam memberikan pelayanan di IGD?	1	2	3	4
VI.5	Petugas – Dokter				
	6. Bagaimana penilaian terhadap DOKTER di IGD meliputi (keramahan, penjelasan, dan kerapian penampilan & kecukupan waktu konsultasi)?	1	2	3	4
	7. Bagaimana penilaian terhadap kecakapan dan kemampuan DOKTER dalam memberikan pelayanan di IGD?	1	2	3	4
VI.6	Prosedur				
	8. Bagaimana prosedur pelayanan IGD (meliputi proses dan kemudahan pelayanan)?	1	2	3	4
VI.7	Fasilitas				
	9. Bagaimana penilaian fasilitas IGD meliputi (kebersihan, kerapian, penerangan, dan kenyamanan)?	1	2	3	4
	10. Bagaimana kejelasan tanda yang diterapkan untuk mendapatkan layanan IGD	1	2	3	4

C. FASILITAS & SARANA RS

KODE	ATRIBUT KEPUASAN	KEPUASAN (Skala Likert 1 - 4)			
		1	2	3	4
	1. Bagaimana kepuasan kebersihan toilet secara umum RSMU ?	1	2	3	4
	2. Bagaimana kepuasan fasilitas parkir kendaraan RSMU ?	1	2	3	4
	3. Bagaimana kepuasan fasilitas ibadah di RS Mata Undaan?	1	2	3	4
	4. Bagaimana kepuasan keseluruhan fasilitas & sarana RSMU ?	1	2	3	4

D. LOYALITAS PELANGGAN

KODE	PERNYATAAN	PENILAIAN			
		1	2	3	4
	1. Berapa kali anda berobat di RSMU dalam 1 (satu) tahun terakhir?	1-3x	4-5x	>5x	
	2. RS Mata Undaan Surabaya memiliki nama yang terkenal	1	2	3	4
	3. RS Mata Undaan Surabaya memiliki citra merek yang baik	1	2	3	4
	4. Saya akan merekomendasikan pelayanan dan tim dokter RS Mata Undaan Surabaya karena pelayanan kualitas & profesional kepada orang lain (teman, sahabat, kerabat)	1	2	3	4
	5. Selain di RS Mata Undaan, dimakah Anda melakukan pemeriksaan mata?			
	6. Saran & masukan untuk pelayanan RS Mata Undaan			

VI. JADWAL PELAKSANAAN & TIM

Pelaksanaan Survey dilaksanakan pada **2 Januari – 31 Desember 2024**

- Tim survey 2 (dua) orang staf PHK
- Staf Customer Service (bergantian)
- QR Code yang dipasang di masing-masing unit atau instalasi yang akan di survey

Detil jadwal:

- a. Pengambilan Survey dilaksanakan pada tanggal Januari – Desember 2024
- b. Tabulasi Hasil Survey dilaksanakan pada tanggal 1 – 3 di setiap awal bulan
- c. Laporan Kegiatan Survey dibuat tanggal 4 - 5 di setiap awal bulan

V. TARGET

Target Waktu: pelaksanaan survey dapat terlaksana pada Januari - Desember 2024

Target Hasil: Kegiatan ini berhasil memperoleh **976 responden**, dimana akan dibagi menjadi target bulanan.

Berikut target bulanan per masing-masing unit atau instalasi :

- Rajal Eksekutif = 9
- Rajal reguler = 9
- Ranap eksekutif = 8
- Ranap reguler = 9
- OK eksekutif = 8
- Ok reguler = 9
- Penunjang medis eksekutif = 9
- Penunjang medis reguler = 9
- Layanan premium = 9
- IGD = 9

VI. BIAYA YANG DIPERLUKAN

Pelaksanaan survey ini dilakukan dengan menggunakan perangkat pribadi pasien, dengan *scan barcode* pada masing-masing instalasi dan disertai pemberian souvenir kepada responden. Adapun rincian biaya yang dibutuhkan adalah sebagai berikut:

No.	Item	Harga Satuan	Jumlah	Total
1	Souvenir	Rp 7.000	1000	Rp 7.000.000
2	Berlangganan Survey Monkey jangka setahun (form survey & report system)	Rp 2.400.000	1	Rp 2.400.000
3	Acrylic	Rp 50.000	6	Rp 300.000
Total				Rp 9.700.000

VII. PENCATATAN LAPORAN & EVALUASI KEGIATAN

Bentuk evaluasi dan laporan kegiatan akan dilakukan setelah kegiatan selesai.

a. Pencatatan Laporan

Pencatatan Laporan kegiatan akan dibuat berdasarkan penilaian di seluruh Instalasi yang diterima pasien mulai dari pendaftaran hingga akhir pelayanan.

b. Evaluasi Kegiatan

Evaluasi kegiatan akan dilakukan setelah kegiatan ini selesai.

VIII. PENUTUP

Demikian kami sampaikan pengajuan kegiatan Survei Kepuasan Pelanggan Tahun 2024 yang kami buat. Atas perhatiannya kami sampaikan terima kasih.



Hormat saya,

Yonita E. S. Sos

Manager Pemasaran & Hubungan Kemitraan

IX. LAMPIRAN



**Contoh standee untuk pengumpulan survei kepuasan
(ditempatkan di masing-masing pelayanan)**

Undaan Kulon 19
Surabaya 60274, Indonesia

T +6231 5343 806, 5319 619
F +6231 531 7503
E info@rsmataundaan.co.id

f Rumah Sakit Mata
Undaan Surabaya

@ rs.mataundaan

rsmataundaan.co.id



RS MATA
UNDAAN

Undaan Kulon 19
Surabaya 60274, Indonesia

T +6231 5343 806, 5319 619
F +6231 531 7503
E info@rsmataundaan.co.id

f Rumah Sakit Mata
Undaan Surabaya

@ [rs.mataundaan](https://www.instagram.com/rs.mataundaan)

rsmataundaan.co.id