

Surabaya, 19 Januari 2022

Nomor :003 / RSMU/HUM/II/2022  
Lampiran : 1 (satu) Bendel  
Perihal : KAK SURVEY KEPUASAN PELANGGAN 2021 – Semester II

Yth. dr. Sahata P.H Napitupulu, Sp.M (K)  
Direktur RS Mata Undaan  
di Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan rencana kegiatan SURVEY KEPUASAN PELANGGAN 2021 – Semester II yang telah diagendakan secara rutin, bersama ini kami sampaikan Kerangka Acuan Kegiatan untuk kegiatan tersebut, sebagaimana terlampir.

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,



**Yonita Eka S.**  
Plt. Ka. Humas & Pemasaran

## KERANGKA ACUAN KEGIATAN SURVEI KEPUASAN PELANGGAN RSMU 2021 – SEMESTER II

### I. LATAR BELAKANG

#### 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
Rawat Jalan	VIP	33230	0,1	0,01	332,30	99,7000	100
	BPJS	40051	0,1	0,01	400,51	99,7509	100
Rawat	VIP	1928	0,1	0,01	19,28	95,0690	95

Inap	BPJS	4360	0,1	0,01	43,60	97,7578	98
Kamar operasi	VIP	1634	0,1	0,01	16,34	94,2330	94
	BPJS	4957	0,1	0,01	49,57	98,0225	98
Penunjang medis	VIP	7284	0,1	0,01	72,84	98,6457	99
	BPJS	1653	0,1	0,01	16,53	94,2955	94
LASIK	Umum	846	0,1	0,01	8,46	89,4292	89
<b>Total responden</b>							<b>867</b>

#### IV. STRATEGI PENCAPAIAN

##### IV.1 Metode Pelaksanaan

###### a. Pengumpulan Data

Kegiatan survey dapat dilakukan sendiri oleh pelanggan/penerima layanan RSMU dengan mengisi kuesioner yang telah diupload menggunakan google form dengan link [https://bit.ly/surveyrsmu2021\\_2](https://bit.ly/surveyrsmu2021_2)

###### b. Pengolahan Data

Data diolah dengan menggunakan computer dan menggunakan program SPSS versi 21.0

##### IV.2 Rincian Kegiatan

Kegiatan yang dilakukan berupa survei terhadap pelayanan di RSMU dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner terdiri atas 6 bagian yaitu:

- a. Informasi umum yang berisi identitas responden dan riwayat pelayanan yang didapatkan di RSMU
- b. Kepuasan pelanggan yang mencakup seluruh pelayanan yang diterima pasien mulai dari pendaftaran hingga akhir pelayanan.
- c. Fasilitas dan sarana RSMU
- d. Loyalitas Pelanggan
- e. Harapan Masyarakat

##### IV.3 Jadwal Pelaksanaan & Tim

Pelaksanaan Survey dilaksanakan pada 31 Januari 2022 s.d 15 Februari 2022

###### Tim survey 3 (tiga) orang, terdiri dari:

- 1 staf Customer Service : Pengambil data survey
- 1 External surveyor : Pengambil data survey & pengolah data
- 1 staf magang & Staf Humas : Sebagai penginput & pengolah data

#### V. TARGET

##### V.1 Target Waktu

- a. Pengambilan Survey dilaksanakan pada tanggal 31 Januari 2022 – 15 Februari 2022
- b. Tabulasi Hasil Survey dilaksanakan pada tanggal 16 Februari 2022 – 26 Februari 2022
- c. Laporan Kegiatan Survey dibuat tanggal 1 Maret 2022 s.d 5 Maret 2022

## V.2 Target Hasil

Kegiatan ini berhasil memperoleh **867 responden**.

## VI. BIAYA YANG DIPERLUKAN

Pelaksanaan survey ini dilakukan dengan menggunakan 2 (dua) perangkat smartphone sebagai alat bantu dan disertai pemberian souvenir kepada responden. Adapun rincian biaya yang dibutuhkan adalah sebagai berikut:

No.	Item	Harga Satuan	Jumlah	Total
1	Souvenir	Rp 15.000,-	600	Rp 9.000.000,-
2	External Surveyor	Rp 200.000	20 (hari)	Rp 4.000.000
3	APD Untuk Petugas Survey			
	Masker, Surgeon cap, Face shield, hand gloves, hand sanitizer	Rp 0,- (Transfer Farmasi)	Box/Pc	Transfer Farmasi
	Scort	Rp 0,- (Pinjam Unit Sanitasi)	Set	
<b>Total</b>				<b>Rp 13.000.000,-</b>

## VII. PENCATATAN LAPORAN DAN EVALUASI KEGIATAN

Bentuk evaluasi dan laporan kegiatan akan dilakukan setelah kegiatan selesai.

### Pencatatan Laporan

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

### Evaluasi Kegiatan

Evaluasi kegiatan akan dilakukan setelah kegiatan ini selesai.

## VIII. PENUTUP

Demikian kami sampaikan pengajuan kegiatan Survey Kepuasan Pelanggan 2021, semester II yang kami buat. Atas perhatiannya kami sampaikan terima kasih



Hormat saya,

Yonita Eka  
Plt. Kepala Humas & Pemasaran

Undaan Kulon 19  
Surabaya 60274, Indonesia

T +6231 5343 806, 5319 619  
F +6231 531 7503  
E [info@rsmataundaan.co.id](mailto:info@rsmataundaan.co.id)

 Rumah Sakit Mata  
Undaan Surabaya

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

[rsmataundaan.co.id](http://rsmataundaan.co.id)