



**RS MATA  
UNDAAN**

Surabaya, 16 Desember 2020

Nomor : 020/ RSMU/HUM/IX/2020  
Lampiran : 1 (satu) Bendel  
Perihal : KAK Survey Kepuasan Pelanggan RSMU 2020

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

Dengan hormat,

Sehubungan dengan rencana Survey Kepuasan Pelanggan RSMU 2020, 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 PELANGGAN RSMU 2020

### 1. Latar belakang

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.

### 2. 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

### 3. 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
- b. Kepuasan pelanggan yang mencakup seluruh pelayanan yang diterima pasien mulai dari pendaftaran hingga akhir pelayanan.
- c. Fasilitas, sarana dan prasarana RSMU yang dirasakan
- d. Kritik dan saran untuk membangun RSMU

#### 4. Cara melakukan kegiatan

##### 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/Survey-Kepuasan-Pelanggan-2020>

##### b. Pengolahan Data

Data diolah dengan menggunakan computer dan menggunakan program SPSS versi 21.0

#### 5. 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	Proporsi per pelayanan		n
Rawat Jalan	umum	37.801	30%	30	30
	BPJS	54.546	44%	44	44
Rawat Inap	umum	1.516	1%	1	5
	BPJS	3.417	3%	3	5
Kamar operasi	umum	3.338	3%	3	5
	BPJS	4.748	4%	4	5
Penunjang medis	umum	5.885	5%	5	5
	BPJS	12.731	10%	10	10
Lasik		673	1%	1	5
		<b>124655</b>	<b>100%</b>	<b>100</b>	<b>114</b>

#### 6. Jadwal pelaksanaan kegiatan

Pelaksanaan Survey dilaksanakan pada 21 s.d 23 Desember 2020

Tim survey 3 (tiga) orang, terdiri dari:

1 staf SPI : Meliana Handayani

1 staf Customer Service : Bramantya Putra

1 staf Humas & Pemasaran : Bimoadi W.

7. Evaluasi pelaksanaan kegiatan dan pelaporan

- a. Evaluasi Pelaksanaan Survey dilaksanakan pada tanggal 30 Desember 2020
- b. Laporan Kegiatan Survey dibuat tanggal 31 Desember 2020 s.d 5 Januari 2021
- c. Evaluasi Laporan Kegiatan Survey pada tanggal 8 Januari 2021
- d. Hasil Survey dilaporkan ke Direktur RSMU

8. Biaya

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,-	200	Rp 3.000.000,-
<b>Total</b>				Rp .3.000.000,-

9. Penutup

Demikian TOR ini kami sampaikan dengan harapan survey kepuasan pelanggan RSMU dapat dilaksanakan dengan sebagaimana mestinya.

Hormat saya,



Yonita Eka  
Plt. Kepala Humas & Pemasaran