

Surabaya, 08 November 2023

Nomor : 1364 /RSMU/UM/XI/2023
Lampiran : -
Perihal : Pemberitahuan Penggantian Tenaga *Outsourcing*

Yth. **Direktur PT Pelangi Artha Anugrah (PAA)**
di Tempat

Dengan hormat,

Berdasarkan hasil penilaian kinerja yang telah dilakukan di unit Pemasaran dan Hubungan Kemitraan, bersama ini kami sampaikan permohonan penggantian tenaga *outsourcing* yang ada di unit Pemasaran dan Hubungan Kemitraan a.n. Firda Aprilian Putri., S.Sos per tanggal 13 November 2023. Berikut kami lampirkan hasil penilaian kinerja a.n. Firda Aprilian Putri., S.Sos.

Sekiranya memerlukan informasi lebih lanjut, dapat menghubungi Sdr. Hendri Fitiranto (Manager Administrasi Umum) di nomor 031 – 5319619 ext. 4505..

Demikian yang kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih

Hormat Kami,
GM Umum dan SDM 



RS MATA
UNDAAN

Dyan Kartika Sari, S.KM

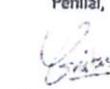
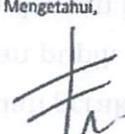
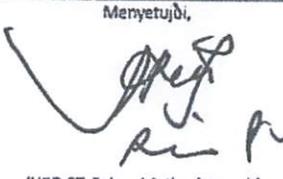
Formulir Penilaian Kinerja Level Staf
Tenaga Bantu (DB) PT. Pelangi Artha Anugrah
Periode Tahun 2023

Nama : Firda Aprilian Putri

Bagian/ Unit : Pemasaran & Hubungan Kemitraan

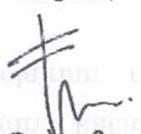
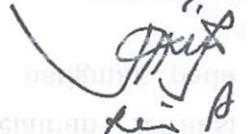
Tanggal Penilaian : 28 Agustus 2023

No.	Standar Penilaian	Elemen	Bobot	Ranga Nilai	Nilai	Skor
1	KEDISIPLINAN	a. Selalu Datang tepat waktu	10	4	4	40
		b. Datang terlambat ≤ 3 kali dalam sebulan		3		
		c. Datang terlambat 4-7 kali dalam sebulan		2		
		d. Datang terlambat > 7 kali dalam sebulan		1		
2	PELAKSANAAN TUGAS	a. Bekerja sesuai prosedur, hasil kerja sesuai yang ditentukan dan tanpa memerlukan supervisi	20	4	3	60
		b. Bekerja sesuai prosedur, hasil kerja sesuai yang ditentukan dan masih memerlukan supervisi		3		
		c. Bekerja tidak sesuai prosedur, hasil kerja dibawah yang ditentukan dan ada perbaikan		2		
		d. Bekerja tidak sesuai prosedur, hasil kerja dibawah yang ditentukan dan tidak ada perbaikan		1		
3	TANGGUNGJAWAB	a. Merespon sesuatu baik tugasnya maupun bukan, dan menjalankan dengan baik.	15	4	3	45
		b. Merespon baik tugasnya, tetapi lambat jika bukan tugasnya.		3		
		c. Lambat merespon tugas dan tidak melaporkannya.		2		
		d. Kurang peduli terhadap tugasnya apalagi terhadap permintaan bantuan.		1		
4	KERJASAMA TIM DAN MENYELESAIKAN MASALAH	a. Mampu bekerja dalam tim dengan harmonis dan setiap masalah dapat diselesaikan dengan tepat.	15	4	3	45
		b. Dalam tim kerja kadang-kadang terjadi disharmonis, tetapi tidak menimbulkan komplain.		3		
		c. Dalam tim kerja kadang-kadang terjadi disharmonis/konflik dan menimbulkan komplain.		2		
		d. Tidak dapat bekerjasama dengan tim.		1		
5	INISIATIF	a. Aktif memberikan saran yang baik mengenai sesuatu yang ada hubungannya dengan pelaksanaan tugas tanpa diminta	10	4	2	20
		b. Kadang memberikan saran yang baik mengenai sesuatu yang ada hubungannya dengan pelaksanaan tugas tanpa diminta		3		
		c. Memberikan saran mengenai pelaksanaan tugas saat diminta		2		
		d. Tidak memberikan saran mengenai pelaksanaan tugas		1		
6	KEPEMIMPINAN	a. Mampu Mengambil keputusan dan tidak memihak pada saat melaksanakan tugas	10	4	2	20
		b. Mampu Mengambil keputusan dan tidak memihak pada saat melaksanakan tugas tetapi terkadang memerlukan pertimbangan dari atasan		3		
		c. Kurang berani mengambil keputusan pada saat melaksanakan tugas		2		
		d. Tidak berani mengambil keputusan dan menyerahkan kepada atasan pada saat melaksanakan tugas		1		
7	PERFORMANCE	a. Selalu berpenampilan rapi dan menggunakan atribut kerja yang ditentukan dalam bekerja	10	4	4	40
		b. Selalu berpenampilan rapi dan pernah tidak menggunakan atribut kerja yang ditentukan dalam bekerja		3		
		c. Berpenampilan kurang rapi dan kadang tidak menggunakan atribut kerja yang ditentukan dalam bekerja		2		
		d. Berpenampilan tidak rapi dan tidak menggunakan atribut kerja yang ditentukan dalam bekerja		1		
8	MUTU DAN KESELAMATAN	a. Melaksanakan protokol kesehatan, keselamatan dan mutu dalam menjalankan tugas	10	4	3	30
		b. Kadang tidak mematuhi protokol kesehatan, keselamatan dan mutu dalam menjalankan tugas		3		
		c. Sering tidak mematuhi protokol kesehatan, keselamatan dan mutu dalam menjalankan tugas		2		
		d. Tidak mematuhi protokol kesehatan, keselamatan dan mutu dalam menjalankan tugas		1		
			100	TOTAL		7,50

<p>Penilai,</p>  <p>(Yonita E. S.Sos) Manager Pemasaran & Hubungan Kemitraan (PJ. Koordinator Bagian /User)</p>	<p>Mengetahui,</p>  <p>Firda Aprilian Putri (Karyawan)</p>	<p>Menyetujui,</p>  <p>(HRD PT. Pelangi Artha Anugrah)</p>
--	--	---

*) Penilai adalah atasan langsung yang dinilai
 *) Angka Bobot tidak dapat diubah oleh penilai
 *) Angka Nilai diberikan dari range 1-4
 *) Skor = (Bobot * Nilai)

Formulir Penilaian Kinerja Level Staf										
Tenaga Bantu (BS) PT. Pelangi Artha Anugrah										
Periode Tahun 2023										
Nama : Firda Aprilian Putri						Tanggal Penilaian : 20 September 2023				
Bagian/ Unit : Pemasaran & Hubungan Kemitraan										
No.	Standar Penilaian	Elemen				Bobot	Range Nilai	Nilai	Skor	
1	KEDISIPLINAN	a.	Selalu Datang tepat waktu				10	4	4	40
		b.	Datang terlambat ≤ 3 kali dalam sebulan					3		
		c.	Datang terlambat 4-7 kali dalam sebulan					2		
		d.	Datang terlambat > 7 kali dalam sebulan					1		
2	PELAKSANAAN TUGAS	a.	Bekerja sesuai prosedur, hasil kerja sesuai yang ditentukan dan tanpa memerlukan supervisi				20	4	3	60
		b.	Bekerja sesuai prosedur, hasil kerja sesuai yang ditentukan dan masih memerlukan supervisi					3		
		c.	Bekerja tidak sesuai prosedur, hasil kerja dibawah yang ditentukan dan ada perbaikan					2		
		d.	Bekerja tidak sesuai prosedur, hasil kerja dibawah yang ditentukan dan tidak ada perbaikan					1		
3	TANGGUNGJAWAB	a.	Merespon sesuatu baik tugasnya maupun bukan, dan menjalankan dengan baik.				15	4	2	30
		b.	Merespon baik tugasnya, tetapi lambat jika bukan tugasnya.					3		
		c.	Lambat merespon tugas dan tidak melaporkannya.					2		
		d.	Kurang peduli terhadap tugasnya apalagi terhadap permintaan bantuan.					1		
4	KERIASAMA TIM DAN MENYELESAIKAN MASALAH	a.	Mampu bekerja dalam tim dengan harmonis dan setiap masalah dapat diselesaikan dengan tepat.				15	4	3	45
		b.	Dalam tim kerja kadang-kadang terjadi disharmonis, tetapi tidak menimbulkan komplain.					3		
		c.	Dalam tim kerja kadang-kadang terjadi disharmonis/konflik dan menimbulkan komplain.					2		
		d.	Tidak dapat bekerjasama dengan tim.					1		
5	INISIATIF	a.	Aktif memberikan saran yang baik mengenai sesuatu yang ada hubungannya dengan pelaksanaan tugas tanpa diminta				10	4	2	20
		b.	Kadang memberikan saran yang baik mengenai sesuatu yang ada hubungannya dengan pelaksanaan tugas tanpa diminta					3		
		c.	Memberikan saran mengenai pelaksanaan tugas saat diminta					2		
		d.	Tidak memberikan saran mengenai pelaksanaan tugas					1		
6	KEPEMIMPINAN	a.	Mampu Mengambil keputusan dan tidak memihak pada saat melaksanakan tugas				10	4	2	20
		b.	Mampu Mengambil keputusan dan tidak memihak pada saat melaksanakan tugas tetapi terkadang memerlukan pertimbangan dari atasan					3		
		c.	Kurang berani mengambil keputusan pada saat melaksanakan tugas					2		
		d.	Tidak berani mengambil keputusan dan menyerahkan kepada atasan pada saat melaksanakan tugas					1		
7	PERFORMANCE	a.	Selalu berpenampilan rapi dan menggunakan atribut kerja yang ditentukan dalam bekerja				10	4	3	30
		b.	Selalu berpenampilan rapi dan pernah tidak menggunakan atribut kerja yang ditentukan dalam bekerja					3		
		c.	Berpenampilan kurang rapi dan kadang tidak menggunakan atribut kerja yang ditentukan dalam bekerja					2		
		d.	Berpenampilan tidak rapi dan tidak menggunakan atribut kerja yang ditentukan dalam bekerja					1		
8	MUTU DAN KESELAMATAN	a.	Melaksanakan protokol kesehatan, keselamatan dan mutu dalam menjalankan tugas				10	4	4	40
		b.	Kadang tidak mematuhi protokol kesehatan, keselamatan dan mutu dalam menjalankan tugas					3		
		c.	Sering tidak mematuhi protokol kesehatan, keselamatan dan mutu dalam menjalankan tugas					2		
		d.	Tidak mematuhi protokol kesehatan, keselamatan dan mutu dalam menjalankan tugas					1		
						100	TOTAL		7,13	

Penilai,  (Yonita E. S.Sos) Manager Pemasaran & Hubungan Kemitraan (Pl. Koordinator Bagian /User)	Mengetahui,  Firda Aprilian Putri (Karyawan)	Menyetujui,  (HRD PT. Pelangi Artha Anugrah)
--	--	---

- *j) Penilai adalah atasan langsung yang dinilai
- *k) Angka Bobot tidak dapat diubah oleh penilai
- *l) Angka Nilai diberikan dari range 1-4
- *m) Skor = (Bobot * Nilai)

CATATAN:

- Penampilan bisa lebih rapi, khususnya hijab. Ikuti arahan penggunaan hijab yang dimintakan untuk seorang Customer Service
- Berkomunikasi dengan pasien perlu diperbaiki, jangan terlalu cepat namun tidak lambat. Intonasi suara jangan terlalu kecil namun tidak terlalu kencang.
- Kepercayaan diri dalam menjawab dapat diperoleh karena kita semakin knowledgeable, ayo lebih berani dalam menjawab
- Selalu perhatikan hal-hal yang sudah diajarkan oleh CS yang lain.

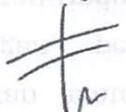
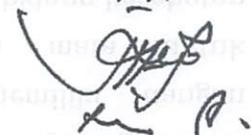
Formulir Penilaian Kinerja Level Staf
Tenaga Bantu (BS) PT. Pelangi Artha Anugrah
Periode Tahun 2023

Nama : **Firda Aprilia Putri**

Tanggal Penilaian : **24 Oktober 2023**

Bagian/ Unit : **Pemasaran & Hubungan Kemitraan**

No.	Standar Penilaian	Elemen	Bobot	Range Nilai	Nilai	Skor
1	KEDISIPLINAN	a. Selalu Datang tepat waktu	10	4	4	40
		b. Datang terlambat ≤ 3 kali dalam sebulan		3		
		c. Datang terlambat 4-7 kali dalam sebulan		2		
		d. Datang terlambat > 7 kali dalam sebulan		1		
2	PELAKSANAAN TUGAS	a. Bekerja sesuai prosedur, hasil kerja sesuai yang ditentukan dan tanpa memerlukan supervisi	20	4	3	60
		b. Bekerja sesuai prosedur, hasil kerja sesuai yang ditentukan dan masih memerlukan supervisi		3		
		c. Bekerja tidak sesuai prosedur, hasil kerja dibawah yang ditentukan dan ada perbaikan		2		
		d. Bekerja tidak sesuai prosedur, hasil kerja dibawah yang ditentukan dan tidak ada perbaikan		1		
3	TANGGUNGJAWAB	a. Merespon sesuatu baik tugasnya maupun bukan, dan menjalankan dengan baik.	15	4	2	30
		b. Merespon baik tugasnya, tetapi lambat jika bukan tugasnya.		3		
		c. Lambat merespon tugas dan tidak melaporkannya.		2		
		d. Kurang peduli terhadap tugasnya apalagi terhadap permintaan bantuan.		1		
4	KERJASAMA TIM DAN MENYELESAIKAN MASALAH	a. Mampu bekerja dalam tim dengan harmonis dan setiap masalah dapat diselesaikan dengan tepat.	15	4	3	45
		b. Dalam tim kerja kadang-kadang terjadi disharmonis, tetapi tidak menimbulkan komplain.		3		
		c. Dalam tim kerja kadang-kadang terjadi disharmonis/konflik dan menimbulkan komplain.		2		
		d. Tidak dapat bekerjasama dengan tim.		1		
5	INISIATIF	a. Aktif memberikan saran yang baik mengenai sesuatu yang ada hubungannya dengan pelaksanaan tugas tanpa diminta	10	4	2	20
		b. Kadang memberikan saran yang baik mengenai sesuatu yang ada hubungannya dengan pelaksanaan tugas tanpa diminta		3		
		c. Memberikan saran mengenai pelaksanaan tugas saat diminta		2		
		d. Tidak memberikan saran mengenai pelaksanaan tugas		1		
6	KEPEMIMPINAN	a. Mampu Mengambil keputusan dan tidak memihak pada saat melaksanakan tugas	10	4	3	30
		b. Mampu Mengambil keputusan dan tidak memihak pada saat melaksanakan tugas tetapi terkadang memerlukan pertimbangan dari atasan		3		
		c. Kurang berani mengambil keputusan pada saat melaksanakan tugas		2		
		d. Tidak berani mengambil keputusan dan menyerahkan kepada atasan pada saat melaksanakan tugas		1		
7	PERFORMANCE	a. Selalu berpenampilan rapi dan menggunakan atribut kerja yang ditentukan dalam bekerja	10	4	3	30
		b. Selalu berpenampilan rapi dan pernah tidak menggunakan atribut kerja yang ditentukan dalam bekerja		3		
		c. Berpenampilan kurang rapi dan kadang tidak menggunakan atribut kerja yang ditentukan dalam bekerja		2		
		d. Berpenampilan tidak rapi dan tidak menggunakan atribut kerja yang ditentukan dalam bekerja		1		
8	MUTU DAN KESELAMATAN	a. Melaksanakan protokol kesehatan, keselamatan dan mutu dalam menjalankan tugas	10	4	2	20
		b. Kadang tidak mematuhi protokol kesehatan, keselamatan dan mutu dalam menjalankan tugas		3		
		c. Sering tidak mematuhi protokol kesehatan, keselamatan dan mutu dalam menjalankan tugas		2		
		d. Tidak mematuhi protokol kesehatan, keselamatan dan mutu dalam menjalankan tugas		1		
			100	TOTAL		6,88

<p align="center">Penilai</p>  <p align="center">(Yonita E. S.Sos) Manager Pemasaran & Hubungan Kemitraan (Pj. Koordinator Bagian /User)</p>	<p align="center">Mengetahui,</p>  <p align="center">Firda Aprilia Putri (Karyawan)</p>	<p align="center">Menyetujui,</p>  <p align="center">(HRD PT. Pelangi Artha Anugrah)</p>
---	--	---

- *) Penilai adalah atasan langsung yang dinilai
- *) Angka Bobot tidak dapat diubah oleh penilai
- *) Angka Nilai diberikan dari range 1-4
- *) Skor = (Bobot * Nilai)

CATATAN:

- * Kurangnya product knowledge tentang layanan secara umum
- * Jangan mudah panik jika ada permasalahan, kendalikan diri dan situasi. Staf CS tenang baru bisa menenangkan pasien.
- * Selalu perhatikan hal-hal yang sudah diajarkan oleh CS yang lain, dicatat di tempat yang mudah dibaca kembali
- * Tidak hafal nomor extension saat ditanya