

Surabaya, 16 Januari 2025

Nomor : 05/RSMU/PNHK/I/2025
Lampiran : 4 Lembar
Perihal : Pengajuan Promosi CS Supervisor Melalui Sistem Seleksi

Kepada Yth.

Dyan Kartika S.KM

GM Umum & SDM

Di tempat

Dengan Hormat,

Sebagai upaya memperkuat performa pelayanan pelanggan di RS Mata Undaan, bersama ini kami mengusulkan restrukturisasi di jajaran Unit Pemasaran & Hubungan Kemitraan, khususnya di tim Customer Service.

Adapun upaya restrukturisasi di internal tim Customer Service yang kami usulkan adalah melalui pemberian promosi jabatan sebagai CS Supervisor melalui metode seleksi kepada kandidat CS yang memenuhi kualifikasi. Adapun skema seleksi yang akan kami gunakan adalah sebagai berikut:

1. Ujian Tertulis (Theoretical Knowledge Test)

- **Tujuan:** Mengukur pemahaman calon CS supervisor terhadap SOP, indikator layanan, dan strategi menghadapi tantangan operasional.
- **Format:** Pilihan ganda
- **Topik Ujian:**
 - Standar layanan (kecepatan, ketepatan, solutif, tata bahasa, keramahan).
 - Penanganan eskalasi kasus pelanggan.
 - Pemecahan masalah, pengambilan Keputusan, evaluasi kinerja.

2. Simulasi Situasi (Role-Playing/Case Study Simulation)

- **Tujuan:** Menguji kemampuan kepemimpinan, pengambilan keputusan, dan penyelesaian konflik.
- **Format:**
 - Skenario diberikan kepada calon supervisor, seperti menangani eskalasi pelanggan yang sulit atau mengelola konflik dalam tim.
 - Penilaian dilakukan oleh evaluator (GM Umum, M.PnHK, M. HRD)
- **Indikator Penilaian:**
 - Cara menyelesaikan masalah pelanggan.
 - Pengelolaan tekanan kerja.
 - Kemampuan memotivasi dan memberikan solusi pada tim.

3. Wawancara Kompetensi (Behavioral Interview)

- Tujuan: Menilai kemampuan interpersonal dan gaya kepemimpinan
- Format : Wawancara
- Indikator penilaian: Penilaian dilakukan oleh evaluator (GM Umum, M.PnHK, M. HRD)

4. Peer and Subordinate Feedback



- Tujuan: Mengidentifikasi kemampuan calon CS SPV dalam memimpin tim dari perspektif anggota tim
- Format:
 - Survei kepada anggota tim CS tentang gaya kepemimpinan dan dukungan calon supervisor.
 - Indikator: Mendukung, adil, solutif, dan empati.
 - Perolehan poin tertinggi
-

Berikut ini daftar nama staf yang akan kami ikutkan untuk tes seleksi

NO	NAMA STAF	BERGABUNG DI RSMU SEJAK
1.	Maria Ulfa Enggar	4 Januari 2021. Cuti 22 Mei 2023, masuk kembali 21 Agustus 2023
2.	Lia Lailul W.	4 Januari 2021. Cuti 1 Januari 2024, masuk kembali 1 September 2024

Waktu pelaksanaan

- Tes seleksi : 22 Januari 2025
- Evaluasi : 23 – 30 Januari 2025
- Pengumuman tes : 1 Februari 2025

Demikian surat pengajuan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat saya

Yonita Eka S.Sos

Manager Pemasaran & Hubungan Kemitraan

Undaan Kulon 19
Surabaya 60274, Indonesia

f Rumah Sakit Mata
Undaan Surabaya

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

@ rs.mataundaan

rsmataundaan.co.id

Lampiran.

1. Contoh Ujian Tertulis (Theoretical Knowledge Test)

A. Pilihan Ganda (10 soal)

Petunjuk: Pilih jawaban yang paling sesuai dengan Anda memberi tanda (✓) pada pilihan yang tersedia.

1. Apa yang menjadi prioritas utama saat menangani pelanggan yang sedang marah?
 - a. Meminta pasien untuk duduk tenang dan menanyakan identitas
 - b. Mendengarkan pelanggan dengan empati dan penuh seksama
 - c. Mencatat keluhan di laporan agar terdokumentasi dengan baik
 - d. Mengarahkan pelanggan ke tempat yang lebih tenang.
2. Seorang pelanggan mengeluhkan layanan yang terlambat. Langkah pertama yang harus Anda lakukan adalah:
 - a. Meminta maaf atas keterlambatan dan menyelidiki penyebabnya.
 - b. Bergegas menanyakan ke pelayanan terkait apa penyebab pelayanan yang terhambat
 - c. Menanyakan identitas pelanggan dan layanan yang sedang dilakukan
 - d. Meminta pelanggan membuat laporan keluhan
3. Ketika terjadi konflik atau perbedaan pendapat antar anggota tim CS lain, langkah terbaik saya adalah:
 - a. Membiarkan mereka menyelesaikan sendiri masalahnya agar tidak bersinggungan
 - b. Memberi masukan secara privat ke anggota CS yang terlibat konflik
 - c. Mendengarkan kedua pihak secara bersamaan
 - d. Memberi keputusan yang harusnya dilakukan oleh CS lain
4. Indikator utama dalam memastikan layanan pelanggan yang melebihi ekspektasi adalah:
 - a. Ketepatan dan kecepatan merespons.
 - b. Menjawab semua pertanyaan kapanpun dimanapun
 - c. Memberikan jawaban dengan empati dan personal
 - d. Menyelesaikan masalah pelanggan tanpa keluhan lanjutan di media
5. Apa tujuan utama dari evaluasi performa tim CS secara berkala?
 - a. Untuk memberi perbaikan terhadap anggota tim yang performanya kurang
 - b. Untuk mengetahui pencapaian tim dan meningkatkan kualitas layanan.
 - c. Untuk memastikan informasi dan alur layanan CS berjalan seragam
 - d. Untuk menjadi batu loncatan jenjang karir
6. Saat pelanggan meminta sesuatu yang tidak sesuai SOP, langkah yang paling tepat adalah:
 - a. Menolak dengan tegas dengan menunjukkan peraturan perundangan yang melarang hal tersebut
 - b. Menunjukkan SOP tertulis kepada pelanggan bahwa hal tersebut tidak boleh dilakukan
 - c. Berpura-pura bahwa akan mengajukan permintaan pelanggan kepada pihak yang terkait
 - d. Menyetujui permintaan meskipun hal tersebut melanggar SOP agar pelanggan tidak komplain
7. Apa manfaat utama dari nilai rating di Google bagi tim CS?
 - a. Menambah kepercayaan diri dalam bekerja.
 - b. Memberikan umpan balik untuk meningkatkan layanan.
 - c. Menentukan posisi rumah sakit di mata pelanggan
 - d. Menimbulkan kehati-hatian dalam memberikan pelayanan karena kapanpun bisa di beri rating jelek
8. Jika anggota tim CS lain salah memahami arahan atasan, apa yang sebaiknya Anda lakukan?
 - a. Mengulangi arahan dari atasan berkali-kali
 - b. Memberikan contoh yang harusnya dilakukan
 - c. Meminta untuk menghentikan yang dilakukan dan segera mengambil alih
 - d. Mengabaikan masalah tersebut karena mereka harusnya fokus mendengarkan arahan
9. Apa yang sebaiknya dilakukan ketika terjadi antrian pelanggan di layanan CS (face to face dan online chat)?
 - a. Membagi tugas dengan tim CS lain.

- b. Menyuruh pelanggan face to face menunggu dan mengantri sesuai urutan.
- c. Mendahulukan pertanyaan di media sosial Official Whatsapp CS.
- d. Fokus pada satu pelanggan dan menjawab dengan tuntas

10. Dalam evaluasi kinerja tim CS, data apa yang paling penting untuk diperhatikan?

- a. Jumlah pelanggan yang dilayani.
- b. Kecepatan, ketepatan dalam merespon kebutuhan pelanggan
- c. Minimnya jumlah keluhan pelanggan yang masuk.
- d. Durasi layanan per pelanggan.

Nilai maksimal : 100

2. Simulasi Situasi (Role-Playing/Case Study Simulation)

- a. Situasi 1: Pasien menemui CS dan meminta pertanggungjawaban karena klaim reimbursement asuransinya ditolak. Pasien menyalahkan dokter yang menyarankan menggunakan lensa premium untuk operasi katarak
- b. Situasi 2: Pasien menelpon CS dan mengeluh selama 30 menit tentang pelayanan dari dokter yang minim penjelasan, staf yang jutek dan antrian yang lama saat kedatangannya kemarin. Pasien merasa tidak ingin lama-lama di RS sehingga tidak menuju CS untuk Komplain
- c. Situasi 3 : Pasien membuat review melalui Goole dan menuliskan kronologis yang dialami saat di ruang operasi. Di dalam review pasien menyampaikan bahwa ditangani oleh dokter yang berbeda, bukan dokter yang menjelaskan prosedur operasi di awal Tindakan (DPJP) tapi seperti dokter magang. Pasien melihat dokter DPJP datang terlambat ke ruang operasi.

Nilai maksimal 300

3. Wawancara Kompetensi (Behavioral Interview)

- a. Apa usulan Anda agar kualitas chat CS semakin baik dan berorientasi pada pasien?
- b. Apa upaya yang akan Anda lakukan untuk memastikan kepatuhan tim CS terkait indikator kecepatan menjawab pertanyaan di semua sosial media?
- c. Apa yang ingin Anda perbaiki dari system operasional yang sudah berjalan saat ini? Dan inovasi baru apa yang ingin Anda buat di tim CS pada khususnya dan Unit PnHK pada umumnya?

Nilai maksimal 300

4. Peer and Subordinate Feedback

Pertanyaan polling (untuk CS yang lain):

- a. Siapa yang akan kamu dukung untuk menjadi CS SPV? Lia/Maria
- b. Menurutmu, bagaimana kemampuan kandidat CS SPV yang akan kamu dukung, beri nilai 1-10?

Nilai maksimal poin tertinggi 30 untuk 1 kandidat