

LAMPIRAN

Lampiran 1

Surat Persetujuan Magang



RUMAH SAKIT PUSAT PERTAMINA
RSPP
Jln. Kyai Maja No. 43 Kebayoran Baru
Jakarta Selatan Kotak Pos 111 / Kbyb
Telepon : 021 - 7219 000
Facsimile : 021 - 720 3540

Jakarta, 19 Juli 2019
Nomor : 2761 /B00000/2019 - S8

Lampiran :
Perihal : Magang

Kepada Yth.
Dr. Aprilita Rina Yanti Eff., M.Biomed, Apt.
Dekan Fakultas Ilmu Ilmu Kesehatan
Universitas Esa Unggul
Di
Tempat

Dengan hormat,

Menjawab Surat Saudara Nomor : 163/FIKES/KESMAS/UEU/VI/2019 tanggal 9 Juli 2019 perihal tersebut diatas, dengan ini kami beritahukan bahwa pada prinsipnya RSPP dapat menyetujui Mahasiswa Fakultas Ilmu Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul atas nama ;

Ninoy Tahta Permata 20160301137

pada tanggal 22 Juli 2019 s/d 21 Agustus 2019 Magang di Manajemen Mutu RSPP.

Untuk prosedur pelaksanaannya dapat menghubungi Sdr. Erlan Herlan (Diklat SDM RSPP) di pesawat (021)7219.975, HP : 08131.832.7425.

Demikian untuk dimaklumi dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

RUMAH SAKIT PUSAT PERTAMINA
Pjs.Direktur,



dr. Kurniawan Iskandarsyah, Sp.JP

Lampiran 2

Daftar Bimbingan Magang dengan Dosen Pembimbing



FORMULIR BIMBINGAN MAGANG
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ESA UNGGUL

FORM B

(Diisi oleh Pembimbing)

Nama : Hidayat, Takhta Permata
 NIM : 20160301137
 Judul Magang : Gambaran Umum Kesehatan Fungsi Kepusatan Pelanggan di Rumah sakit Riset Pertamina.
 Dosen Pembimbing : Ibu Gedy Monalisa, S.K.M., M.Sc.

No.	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
1.	Senin, 2-09-2016	Konsultasi BAB IV dan Keperagaan Konsep	
2.	Selasa, 3-09-2016	Konsultasi Beasiswa Konsep & BAB IV	
3.	Kabu, 11-09-2016	Konsultasi BAB IV & DAB V	
4.	Senin, 30-09-2016	Konsultasi dan Revisi BAB IV & V	
5.	Selasa, 0-10-2016	Konsultasi BAB V & VI	
6.	Jumat, 11-10-2016	Konsultasi BAB I-VI	
7.	Jumat, 25-10-2016	Revisi BAB I-VI	
8.	Senin, 28-10-2016	Revisi BAB I-VI	
9.			
10.			

- Catatan:
1. Bimbingan magang minimal 8 (Delapan) kali
 2. Setelah penulisan magang selesai, formulir ini dilampirkan untuk mengajukan sidang magang.

Lampiran 3

Contoh Lembar Formulir Umpan Balik Pelanggan


Berikan tanda v pada pilihan yang sesuai menurut Anda

- = Sangat Bagus / Excellent
- = Bagus / Good
- = Buruk / Fair
- = Sangat Buruk / Poor


I. Saat memasuki RS / Entering the Hospital (Petugas parkir, penerima tamu, security / Parking staff, concierge, security)				
1. Memberi arahan jika diminta / Gives directions if requested	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Ramah, sopan dan tanggap / Helpful, polite and responsive	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Area parkir mudah / Easy to find a parking spot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saran / Suggestion:				
II. Petugas Pendaftaran / Admissions Staffs				
1. Ramah dan sangat membantu / Friendly/helpful	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Ketepatan dan kecepatan pelayanan / Prompt in Services	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Memberikan informasi dan jawaban yang jelas / Give clear answer and information	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Pengetahuan tentang produk rumah sakit / Hospital product knowledge	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saran / Suggestion:				
III. Perawat / Nurse				
1. Ramah, sangat membantu, menunjukkan kepedulian & perhatian / Friendly/helpful/showed care and concern	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Ketepatan dan kecepatan pelayanan / Prompt in Services	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Menunjukkan keahlian & Profesionalisme dalam pelayanan / Nurse's skill and professionalism	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Kecepatan waktu dalam merespon / Promptness of the nurse in responding	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saran / Suggestion:				
IV. Dokter / Doctors				
1. Ketepatan dan kecepatan pelayanan / Prompt in Services	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Ramah dan tanggap / Helpful and responsive	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Komunikasi dan penjelasan tindakan Medis / Communication and explanation of treatment	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Menunjukkan keahlian & Profesionalisme dalam pelayanan / Doctor's skill and professionalism	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saran / Suggestion:				

V. Makanan / Food				
1. Variasi menu / Food variation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Rasa / Taste	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Suhu / Temperature	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Ketepatan & Kecepatan Pelayanan / Prompt in services	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saran / Suggestion:				
VI. Petugas Kebersihan / Housekeeping staff				
1. Ketepatan dan kecepatan pelayanan / Prompt in Services	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Ramah, sopan dan tanggap / Helpful, polite and responsive	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Hasil Kebersihan / Thoroughness of cleaning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saran / Suggestion:				
VII. Administrasi / Administration				
1. Profesional dan kompeten / professional and competent	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Ramah, sopan dan tanggap / Helpful, polite and responsive	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Komunikasi dan penjelasan tagihan / Clear information on hospital bills	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saran / Suggestion:				
VIII. Petugas Farmasi / Pharmacist				
1. Ketepatan dan kecepatan pelayanan / Prompt in Services	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Ramah, sopan dan tanggap / Helpful, polite and responsive	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Komunikasi dan penjelasan mengenai obat / Communication and explanation about medicine	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Menunjukkan keahlian & Profesionalisme dalam pelayanan / Pharmacist's skill and professionalism	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saran / Suggestion:				
IX. Fasilitas kamar / Ward Facilities				
1. Kenyamanan kamar / Room comfort	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Kebersihan kamar / Cleanliness	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Kelengkapan Fasilitas kamar / Ward Facilities	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saran / Suggestion:				

FRM-MUTU/003/2013/Rev-05

X. Kasir / Cashier				
1. Profesional dan kompeten / Professional and competent	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Ramah, sopan dan tanggap / Helpful, polite and responsive	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Komunikasi dan penjelasan mengenai billing / Communicating and explanation about billing	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Jangka waktu menunggu dilayani / Waiting time to be served by Cashier staff	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saran / Suggestion:				
XI. Apakah anda sudah puas dengan layanan RS Pusat Pertamina ? Are you satisfied with RS Pusat Pertamina services ?				
<input type="checkbox"/> Ya / Yes				
<input type="checkbox"/> Tidak / No				
XII. Apakah ada staf RS Pusat Pertamina yang memberikan pelayanan istimewa ? Is there a member of RS Pusat Pertamina who provided outstanding services?				
Nama Staf / Staff's Name : _____				
XIII. Apakah anda akan merekomendasikan RS Pusat Pertamina ? Are you going to recommended RS Pusat Pertamina ?				
<input type="checkbox"/> Ya / Yes				
<input type="checkbox"/> Tidak / No				
XIV. Secara umum apakah pelayanan yang diberikan petugas mulai dari IGD/Poliklinik sampai dengan pulang rawat selalu berkesinambungan (kontinuitas pelayanan)? Generally whether service is provide officials from ER/clinic to the patient otherwise return is always continuous (continuity of service) ?				
<input type="checkbox"/> Ya / Yes				
<input type="checkbox"/> Tidak / No				
XV. Apakah anda mengetahui sarana evakuasi yang aman bila terjadi ke darurat di RS Pusat Pertamina? Do you know of a safe evacuation facility in case of emergency in hospital Pusat Pertamina?				
<input type="checkbox"/> Ya / Yes				
<input type="checkbox"/> Tidak / No				
XVI. Secara umum apakah anda merasa aman berada di lingkungan RS Pusat Pertamina ? In general whether you feel safe in the hospital environment?				
<input type="checkbox"/> Ya / Yes				
<input type="checkbox"/> Tidak / No				
Saran Umum:				
				

FRM-MUTU/003/2013/Rev-05

RSPP RUMAH SAKIT PUSAT PERTAMINA		
FORMULIR UMPAN BALIK RAWAT INAP IN-PATIENT FEEDBACK FORM		
Nama Pasien / Patient Name :	_____	
No. Telepon / Contact Number :	_____	
E-mail :	_____	
Tanggal Kunjungan / Visit Date :	_____	
Jenis Pembayaran :	<input type="checkbox"/> Pembayaran Pribadi / Cash <input type="checkbox"/> Pertamina <input type="checkbox"/> Pensiunan Pertamina (Kapitas) <input type="checkbox"/> Jaminan Perusahaan / Asuransi (sebutkan) _____	
Darimana anda mendapat informasi tentang RS Pusat Pertamina ? Where do you get any information about RS Pusat Pertamina from ?		
<input type="checkbox"/> Keluarga / Teman / Saudara ?		<input type="checkbox"/> Media Elektronik : Radio, TV
<input type="checkbox"/> Family / Relations		<input type="checkbox"/> Electronic Media : Radio, TV
<input type="checkbox"/> Media Cetak : Koran, Majalah		<input type="checkbox"/> Lainnya _____
<input type="checkbox"/> Print Media : Newspaper, Magazine		<input type="checkbox"/> Others _____



Lampiran 5

Contoh Indikator Kepuasan Pelanggan dalam *Data Base*

KETERANGAN			
Saat memasuki RS	A	Sangat Bagus	Jenis Pembayaran
a. Memberi arahan jika diminta	B	Bagus	Pribadi
b. Ramah, sopan dan tanggap	C	Buruk	Pertamina
c. Area parkir mudah	D	Sangat Buruk	Pensiunan Pertamina
Pendaftaran			Jaminan Perusahaan
a. Ramah dan sangat membantu	Y	Ya	
b. Ketepatan dan kecepatan pelayanan	T	Tidak	Sumber Informasi
c. Memberikan informasi dan jawaban yang jelas	K		Keluarga
d. Pengetahuan tentang produk rumah sakit	6B		Media cetak, koran, majalah
Perawat	6F		Media elektronik
a. Ramah, sangat membantu, menunjukkan kepedulian dan perhatian	7B		Lainnya
b. Ketepatan dan kecepatan pelayanan	7BS		
c. Menunjukkan keahlian dan keprofesionalisme dalam pelayanan			
d. Kecepatan waktu dalam merespon			Pria
Dokter			Wanita
a. Ketepatan dan kecepatan pelayanan			
b. Ramah dan tanggap			
c. Komunikasi dan penjelasan tindakan medis			
d. Menunjukkan keahlian dan profesionalisme dalam pelayanan			
Makanan			
a. variasi menu			
b. rasa			
c. suhu			
d. ketepatan dan kecepatan pelayanan			
Petugas kebersihan			
a. ketepatan dan kecepatan pelayanan			
b. Ramah, sopan dan tanggap			
c. Hasil kebersihan			
Administrasi			
a. Profesional dan kompeten			
b. Ramah, sopan dan tanggap			
c. Komunikasi dan penjelasan tagihan			
c. Komunikasi dan penjelasan tagihan			
Petugas Farmasi			
a. Ketepatan dan kecepatan pelayanan			
b. Ramah, sopan dan tanggap			
c. Komunikasi dan penjelasan mengenai obat			
d. Menunjukkan keahlian dan profesionalisme dalam pelayanan			
fasilitas Kamar			
a. Kenyamanan kamar			
b. Kebersihan kamar			
c. Kelengkapan fasilitas kamar			
Kasir			
a. Profesional dan kompeten			
b. Ramah, sopan dan tanggap			
c. Komunikasi dan penjelasan mengenai billing			
d. jangka waktu menunggu dilayani			
Apakah anda sudah puas dengan layanan RSPP			
Ya			
Tidak			
Apakah anda akan merekomendasikan RSPP?			
Ya			
Tidak			
Secara umum apakah pelayanan yang diberikan petugas mulai dari IGD/poliklinik sampai dengan pasien dinyatakan pulang rawat selalu berkesi			
Ya			
Tidak			

Lampiran 6

Pengambilan Lembar Formulir Umpan Balik pada Unit Pelayanan oleh Petugas Manajemen Mutu.



Lampiran 7

Kegiatan Konfirmasi Unit Pelayanan atas Keluhan yang Masuk dalam Formulir Umpan Balik.



Lampiran 8

Hasil Tindak lanjut Koordinasi dengan Cleaner mengenai Keluhan yang Masuk dalam Formulir Umpan Balik

The form is titled 'LAPORAN CHECK LIST TOILET AREA: RUMAH SAKIT PUSAT PERTAMINA'. It includes a header for 'SAPTA SAHABAT' and 'REVISI 01'. The grid columns are: Hari/Tgl, No. Urutan, and a series of icons representing different fixtures: Toilet, Sink, Shower, Washbasin, Shower Head, Bidet, Mirror, Cabinet, Door, Vent, Drain, and Airflow. The rows are labeled with days: 1. SENIN, 2. SELASA, 3. RABU, 4. KAMIS, 5. JUMAT, 6. SABTU, 7. MINGGU. The 'GAK OK' column contains handwritten 'X' marks for most fixtures on each day. Below the grid are sections for 'ESTRANSKAN' and 'SARAN PERBAIKAN'.

Lampiran 9

Salah satu Apresiasi Hasil Evaluasi Kepuasan Pelanggan atas Petugas yang Memberikan Pelayanan Istimewa.



Lampiran 7

Dokumentasi Bersama Petugas Manajemen Mutu

