

PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN

OT.02.02/D.XXIII/695/2023

No. Revisi :
01

Halaman :
1/2

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

Tanggal Terbit :

28 Juli 2023

Ditetapkan :

Direktur Utama



dr. Adin Nulkhasanah, Sp.S, MARS

PENGERTIAN

1. Pengukuran kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu kegiatan dan harapan-harapannya.
2. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan situasi yang ditunjuk oleh pelanggan ketika menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.

TUJUAN

1. Memberi pedoman pelaksanaan survey kepuasan pelanggan sesuai ketentuan yang ada dan hasilnya dapat sebagai masukan bagi penyelenggara untuk menentukan strategi selanjutnya.
2. Meningkatkan mutu pelayanan pelatihan di Rumah Sakit Pusat Otak Nasional Prof. Dr. dr. Mahar Mardjono Jakarta.
3. Tertib administrasi dalam mengukur kepuasan pelanggan.

KEBIJAKAN

1. Undang-undang Kesehatan No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.
2. Undang-undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
3. Pedoman Pelaksanaan Akreditasi Pelatihan Bidang Kesehatan Tahun 2021.
4. Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Nomor 333 Tahun 2020 (N.78SPS02.052.1).

PROSEDUR

1. Penyelenggara menyediakan google form survey kepuasan pelanggan peserta pelatihan.
2. Peserta mengisi google form survey kepuasan pelanggan peserta pelatihan setelah berakhirnya pelatihan.
3. Penyelenggara merekapitulasi hasil survey kepuasan pelanggan.
4. Penyelenggara melakukan tindak lanjut hasil survey kepuasan pelanggan.

UNIT TERKAIT

1. Peserta pelatihan di Rumah Sakit Pusat Otak Nasional Prof. Dr. dr. Mahar Mardjono Jakarta
2. Tim Kerja Pendidikan dan Pelatihan Rumah Sakit Pusat Otak Nasional Prof. Dr. dr. Mahar Mardjono Jakarta

**STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR**

Alur Pengukuran Kepuasan Pelanggan

