

Lampiran 5

**Tabel Pelayanan Rawat Jalan RS “BUNGA”**

<b>Pelayanan</b>	<b>Keterangan</b>
Rawat Jalan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Gawat Darurat</li> <li>2. Pelayanan Ambulans</li> <li>3. CT - Scan Whole Body</li> <li>4. Laboratorium</li> <li>5. MRI</li> <li>6. Radiologi</li> <li>7. Farmasi</li> <li>8. On Call Service</li> </ol>

Sumber : Unit Marketing&PR

**Tabel Pelayanan Medis Umum RS “BUNGA”**

<b>Pelayanan</b>	<b>Keterangan</b>
Pelayanan Medis Umum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan UGD (Unit Gawat Darurat)</li> <li>2. Pelayanan Poliklinik Dokter Umum dan Gigi Umum</li> <li>3. Pelayanan Home Care (Mendatangi Pasien ke Rumah)</li> </ol>

Sumber : Unit Marketing&PR

**Tabel Pelayanan Health Screening RS “BUNGA”**

<b>Pelayanan</b>	<b>Keterangan</b>
Health Screening	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Royal Executive Health Package</li> <li>2. Imperial Executive Health Package</li> <li>3. Classic Health Package</li> <li>4. Cardio Basic Package</li> <li>5. Cardio Advance Package</li> <li>6. Pre-employment Package</li> </ol>

Sumber : Unit Marketing&PR

**Tabel Pelayanan Deteksi Dini RS “BUNGA”**

<b>Pelayanan</b>	<b>Keterangan</b>
Deteksi Dini	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kanker Payudara (USG MAMAE)</li> <li>2. USG Payudara</li> <li>3. Kanker Rahim dengan</li> <li>4. Urofiometro yaitu mengukur kuantitas air seni</li> <li>5. Atasi Wasir Tanpa Rasa Nyeri</li> </ol>

Sumber : Unit Marketing&PR

**Tabel Pelayanan Medis Spesialistik RS “BUNGA”**

<b>Pelayanan</b>	<b>Keterangan</b>
Pelayanan Medis Spesialistik	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Spesialis Kesehatan Anak</li> <li>2. Spesialis Jantung (Kardiologi) dan pembuluh darah</li> <li>3. Spesialis Kulit &amp; Kelamin</li> <li>4. Spesialis Kebidanan dan Kandungan</li> <li>5. Spesialis Paru (Respina)</li> <li>6. Spesialis Telinga Hidung Tenggorokan (THT)</li> <li>7. Spesialis Mata</li> <li>8. Spesialis Syaraf</li> <li>9. Spesialis Penyakit Dalam</li> <li>10. Klinik Rehabilitasi Medik</li> <li>11. Klinik Perawatan Wajah</li> <li>12. Klinik Akupuntur Kecantikan dan Obesitas</li> <li>13. Klinik Wanita</li> <li>14. Spesialis Bedah : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedah Umum</li> <li>• Bedah Anak</li> <li>• Bedah Syaraf</li> <li>• Bedah Tumor</li> <li>• Bedah Tulang</li> <li>• Bedah Saluran Kemih</li> <li>• Bedah Saluran Cerna</li> <li>• Bedah Plastik</li> <li>• Bedah Mulut</li> </ul> </li> </ol>

Sumber : Unit Marketing&PR

**Tabel Pelayanan Penunjang Medis RS “BUNGA”**

Pelayanan	Keterangan
<p align="center">Pelayanan Penunjang Medis</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hemodialisa</li> <li>2. Endoscopy</li> <li>3. Treadmill Exercise Test</li> <li>4. Echocardiography (USG Jantung)</li> <li>5. Elektrokardiografi (EKG)</li> <li>6. Elektroencephalography (EEG)</li> <li>7. Spirometri</li> <li>8. Rehabilitasi Medik : Fisioterapi, Terapi Wicara, Terapi Okupasi, Ortotik-Prostetik</li> <li>9. Laboratorium</li> <li>10. Farmasi</li> <li>11. Radiologi : <ul style="list-style-type: none"> <li>• USG Karotis</li> <li>• USG Payudara</li> <li>• Panoramic &amp; Cephalometri</li> <li>• Fluoroscopy/Radiografi</li> <li>• MRI (Magnetic Resonance Imaging)</li> <li>• CT Scan Helical Whole Body</li> <li>• Dental X Ray</li> <li>• Rontgen Paru</li> <li>• C-Arm</li> </ul> </li> </ol> <p><b>Fasilitas Penunjang</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rawat Inap Umum</li> <li>• Rawat Inap Khusus Ibu</li> <li>• Rawat Inap Khusus Anak</li> <li>• Ruang VK Privat</li> <li>• ICU (Intensive Care Unit)</li> <li>• ICCU (Intensive Cardiac Care Unit)</li> <li>• Isolasi</li> <li>• Perina / NICU (Neonatal Intensive Care Unit)</li> <li>• Intermediate</li> <li>• Kamar Operasi</li> </ul>

Sumber : Unit Marketing&PR

## Matriks Wawancara Mendalam

No.	Responden	Informan 1	Informan 2	Informan 3	Informan 4	Informan 5
	Pertanyaan					
1	Jenis survai kepuasan pasien	Rawat inap dan rawat jalan	-	-	-	-
2	Mekanisme survai	Survai ranap diberikan pada saat akan pulang. Survai rajal pasien dapat mengambil didekat counter	-	-	-	-
3	Pihak yang terlibat pengolahan hasil survai	Manager, koordinator Staf marketing, petugas cleaning service	Customer service	-	-	-
4	Waktu pengambilan hasil survai	Seminggu dua kali, hari selasa dan kamis	-	Hari rabu dan kamis	Seminggu dua kali, hari rabu dan kamis	-
5	Cara pengumpulan hasil survai	Diambil oleh petugas cleaning service	-	Diambil oleh petugas cleaning service	Berurutan, bisa dikumpulkan dari lantai empat sampai lantai satu atau sebaliknya	-
6	Waktu mengolah hasil survai	Selasa dan kamis	-	Rabu dan kamis	Rabu dan kamis	-
7	Cara mengolah	Dipisahkan antara	-	Dipilih yang ada	Survai yang	-

	hasil survai	yang terdapat keluhan dengan yang tidak ada keluhan		keluhan dengan yang tidak ada keluhan. Mengerjakan yang ada keluhan dan diserahkan ke bagian QMR yang tidak ada keluhan	terkumpul dipilah menurut tanggal	
8	Waktu menyebarkan rekap hasil survai & caranya	-	-	Selesai merekap dibagikan kepada manager-manager (medis&penunjang medis, keperawatan, marketing, umum, keuangan). Untuk koordinator disebarkan oleh cleaning service	Tergantung staf marketing menyelesaikan, bisa hari jumat atau sabtu. Dibagikan ke koordinator, apabila koordinator tidak ditempat diberikan kepada PJ. Ada buku tanda terima hasil survai	-
9	Format rekap hasil survai	-	-	Ranap → kolom nomor, tgl survey, nama pasien, medrec, kamar, bagian, komplain/saran dan PIC (Personal	-	-

				in Charge). Rajal → kolom nomor, tanggal survey, nama pasien, nomor telepon, berobat ke dokter, bagian, komplain dan PIC.		
10	Pihak yang diminta klarifikasi	-	Pasien dan petugas yang menangani pasien atau petugas yang mengetahui kejadian	-	-	Pasien dan petugas
11	Aksi setelah menerima hasil survai	-	Menindaklanjuti keluhan yang terekap di survai	-	-	Menugaskan koordinator counter menindaklanjuti dan membuat laporannya
12	Cara melakukan klarifikasi	Pihak rumah sakit menghubungi pasien yang bersangkutan	menghubungi pasien sesegera mungkin melalui telepon, salam kepada pasien, menceritakan tentang komplain, memberikan penjelasan, jika perlu minta maaf	-	-	Meminta koordinator melakukan klarifikasi. Biasanya dengan cara menghubungi pasien dan juga mendengar penjelasan dari petugas yang dikomplain
13	Cara menganalisis	-	-	T	-	- Melihat dari hasil

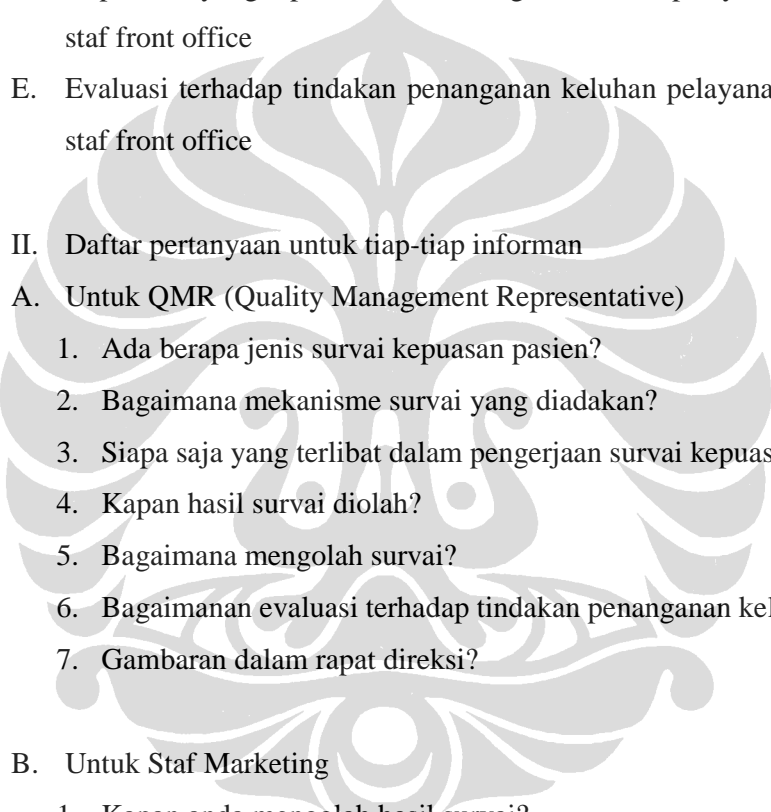
			<p>ermasuk keluhan karena prosedur atau sikap petugas</p> <p>- lihat dari hasil klarifikasi</p>			klarifikasi
14	Pilihan tindakan penanganan keluhan	-	<p>- mengingatkan</p> <p>- menegur</p> <p>- menyalurkan kondite</p> <p>- memberi peringatan</p> <p>- retraining</p>			<p>- teguran lisan</p> <p>- teguran tertulis</p>
15	Keputusan penanganan keluhan	-	<p>- prosedur → dikembalikan kepada manajemen</p> <p>- sikap → diselesaikan antara staf dan koordinator</p>			<p>- Teguran lisan</p> <p>- Teguran tertulis</p>
16	Evaluasi penanganan	Dilihat melalui kasus (muncul kembali atau tidak setelah dilakukan CA)	Tidak ada			Verifikasi penyelesaian CA pada rapat direksi berikutnya
17	Komunikasi	-	Diskusi melalui telepon			Diskusi melalui

	terkait penanganan keluhan		dan saat lapor bertemu dengan atasan			telepon dan melalui laporan
18	Gambaran rapat direksi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dipimpin oleh Direktur</li> <li>- Ada notulen</li> <li>- Ada daftar hadir</li> <li>- Direktur menentukan keluhan yang dibahas</li> <li>- Menanyakan kronologis keluhan</li> <li>- Mencari solusi</li> <li>- Mendengar pendapat dari bagian lain</li> <li>- Direktur memutuskan CA</li> </ul>	-	-	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Direktur menentukan keluhan yang akan dibahas</li> <li>- Melaporkan hasil penyelesaian</li> <li>- Verifikasi CA</li> </ul>



## Lampiran 3

### Pedoman Wawancara Mendalam

- 
- I. Daftar tema
    - A. Survei kepuasan pasien
    - B. Keluhan tentang pelayanan kurang ramah staf front office
    - C. Proses penanganan keluhan pelayanan kurang ramah staf front office
    - D. Keputusan yang dipilih untuk menangani keluhan pelayanan kurang ramah staf front office
    - E. Evaluasi terhadap tindakan penanganan keluhan pelayanan kurang ramah staf front office
  - II. Daftar pertanyaan untuk tiap-tiap informan
    - A. Untuk QMR (Quality Management Representative)
      1. Ada berapa jenis survei kepuasan pasien?
      2. Bagaimana mekanisme survei yang diadakan?
      3. Siapa saja yang terlibat dalam pengerjaan survei kepuasan pasien?
      4. Kapan hasil survei diolah?
      5. Bagaimana mengolah survei?
      6. Bagaimana evaluasi terhadap tindakan penanganan keluhan?
      7. Gambaran dalam rapat direksi?
    - B. Untuk Staf Marketing
      1. Kapan anda mengolah hasil survei?
      2. Bagaimana mengolah hasil survei?
      3. Bagaimana format rekap olahan hasil survei?
      4. Bagaimana cara mendistribusikan rekap hasil survei?
    - C. Untuk Petugas Cleaning Service
      1. Kapan anda mengambil hasil survei?
      2. Bagaimana anda mengumpulkan hasil survei?
      3. Kepada siapa anda menyerahkan hasil survei yang dikumpulkan?
      4. Kapan anda membagikan rekap hasil survei?

D. Untuk Koordinator Counter

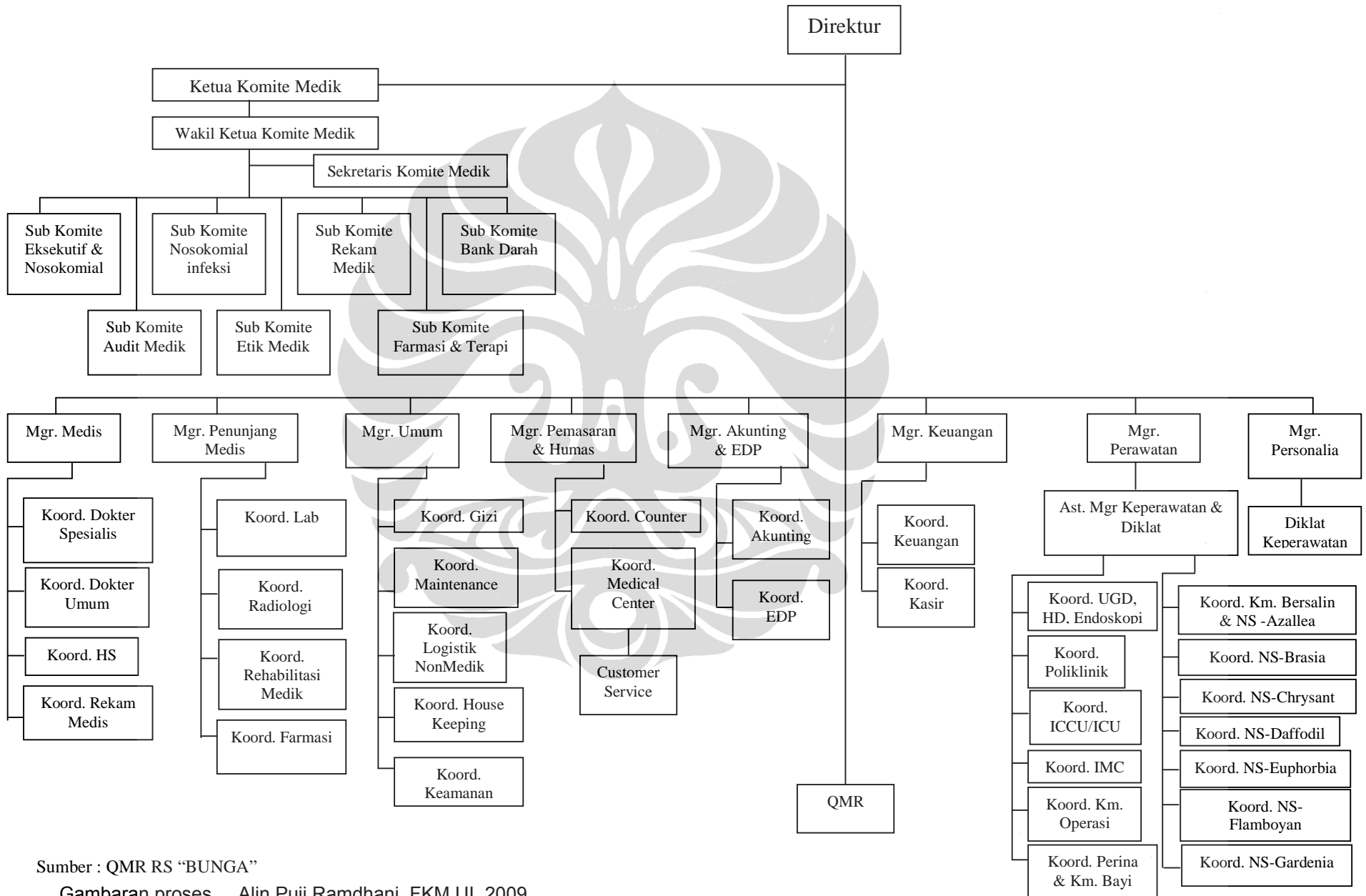
1. Apa yang anda lakukan terhadap rekap hasil survai yang dibagikan kepada bagian anda?
2. Kepada siapa anda melakukan klarifikasi?
3. Bagaimana anda melakukan klarifikasi dan analisis?
4. Bagaimana anda melakukan tindakan penanganan keluhan pasien tersebut?
5. Bagaimana evaluasinya?
6. Bagaimana komunikasi anda dengan atasan dalam menangani keluhan di bagian anda?

E. Untuk Manager Marketing&PR

1. Apa yang anda lakukan setelah anda mengetahui ada keluhan untuk bagian anda?
2. Bagaimana komunikasi anda dengan koordinator counter dalam menangani keluhan kurang ramahnya pelayanan staf front office?
3. Bagaimana gambaran dalam rapat direksi?
4. Bagaimana evaluasi terhadap tindakan penanganan keluhan?

Struktur Organisasi RS "BUNGA" Per 1 Juni 2008

Lampiran 1

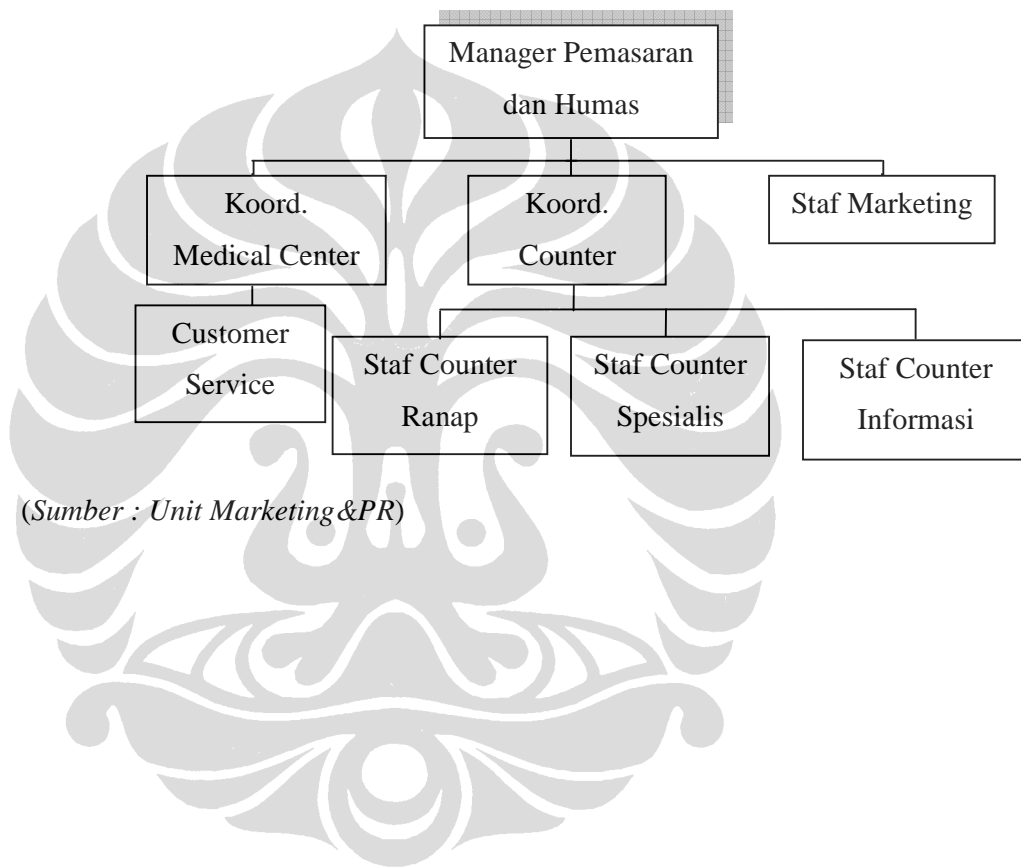


Sumber : QMR RS "BUNGA"

Gambaran proses..., Alin Puji Ramdhani, FKM UI, 2009

Lampiran 2

Struktur Organisasi Unit Marketing&PR RS “BUNGA”  
Tahun 2009



*(Sumber : Unit Marketing & PR)*