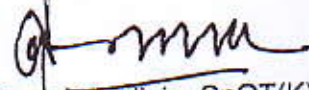
		KEPUASAN PELANGGAN		
		No Dokumen	No Revisi	Halaman
		07/03/AK-RSDS/2013		
Prosedur Tetap		Tanggal Terbit 1-12-2013	Ditetapkan Tgl..... Plt. Direktur  <u>Dr. Gede Sandjaja, SpOT(K)</u> NIP : 19550609 198011 1 003	
Pengertian	:	Kepuasan pelanggan adalah suatu bentuk pengakuan pelanggan / konsumen atas pelayanan yang diterima		
Tujuan	:	Agar tergambar persepsi pelanggan terhadap pelayanan laboratorium		
Kebijakan	:	Kepmenkes RI No. 129/Menkes/SK/III/2008 tentang standar pelayanan minimal Rumah Sakit.		
Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saat menyerahkan hasil laboratorium pasien atau keluarga pasien diminta untuk mengisi isian tingkat harapan dan kepuasan yang telah disiapkan oleh petugas administrasi.</li> <li>2. Setelah mengisi diletakkan pada tempat yang telah disiapkan.</li> <li>3. Data yang diperoleh dikumpulkan dan dihitung tingkat harapan dan kepuasan pelanggan.</li> <li>4. Standar kepuasan pelanggan adalah <math>\geq 70\%</math>.</li> </ol>		
Unit Terkait	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Instalasi rawat jalan.</li> <li>2. Instalasi rawat inap</li> </ol>		