



Rumah Sakit
Umum Daerah
Dr. Soedarso

KEPUASAN PELANGGAN

No. Dokumen
065/2018/RSUDS/LAB/2018

No. Revisi
05

Halaman
1 / 1

Standar
Prosedur
Operasional
(SPO)

Tanggal Terbit

01 Agustus 2018

Ditetapkan,
Direktur RSUD
Dokter Soedarso

Dr. YUSTAR MUDYADI, SpPD(K) GEH
Pembina Utama Muda
NIP. 19620328 198901 001

Pengertian

Suatu bentuk pengakuan pelanggan/ konsumen atas pelayanan yang diterima

Tujuan

Agar tergambar persepsi pelanggan terhadap pelayanan laboratorium

Kebijakan

- I. Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso, Nomor : Tahun 2018, Tentang Kebijakan Pelayanan Laboratorium pada RSUD Dr. Soedarso.
- II. Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso, Nomor : Tahun 2018, Tentang Pemberlakuan Pedoman Pelayanan Laboratorium pada RSUD Dr. Soedarso

Prosedur

1. Saat menyerahkan hasil laboratorium pasien atau keluarga pasien diminta untuk memilih lembaran kertas yang bergambar wajah tersenyum atau wajah cemberut untuk kepuasan pelanggan yang telah disiapkan oleh petugas administrasi.
2. Setelah memilih, lembaran kertas yang bergambar di masukkan pada tempat yang telah disediakan.
3. Data yang diperoleh dikumpulkan dan dihitung tingkat kepuasan pelanggan.
4. Standar kepuasan pelanggan adalah $\geq 80\%$.

Unit Terkait

Petugas Instalasi Laboratorium