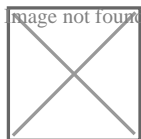


## Rumah Sakit Pusat Otak Nasional Prof. Dr. dr. Mahar Mardjono Jakarta

Jl. Letjen M.T. Haryono No.Kav.11, RT.1/RW.6, Cawang, Kec. Kramat jati, Kota Jakarta Timur,

Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13630 0251293733777



[www.rspon.co.id](http://www.rspon.co.id)

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia / Direktorat Jenderal Pelayanan

# Standar Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat RSPON Prof.Dr.dr Mahar Mardjono Jakarta

No. SK :

## Persyaratan

1. Pasien atau keluarga/pengantar pasien poliklinik rawat jalan ? Usia responden di atas atau sama dengan 17 tahun dan bisa berkomunikasi dengan baik dan jelas ? Responden sudah mendapatkan layanan rawat jalan atau mengantarkan pasien lebih dari satu kali kunjungan ke poliklinik rawat jalan.
2. Pasien atau keluarga/penunggu pasien rawat inap ? Usia responden di atas atau sama dengan 17 tahun dan bisa berkomunikasi dengan baik dan jelas ? Responden sudah mendapatkan layanan rawat inap atau menemani pasien menginap di ruangan rawat inap lebih dari dua malam.

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

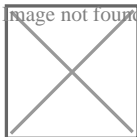
1. Penyiapan kuesioner dengan jumlah dan susunan unsur layanan sesuai aturan yang berlaku yaitu: - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. - surat dari Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan dengan nomor YM.01.02/IV/3732/2022 perihal Standarisasi Alur, Sistem Pelaporan dan Pencatatan Keluhan Pasien pada tanggal 13 November 2022.
2. Penentuan jumlah sampel menggunakan perhitungan tabel Kresjie dan Morgan, yaitu dengan mengambil jumlah populasi 1.000.000, sehingga berdasarkan tabel didapatkan jumlah sampel sebesar 384 responden.
3. Penentuan unit kerja yang akan diambil sampel
4. Pengambilan database responden dari aplikasi tiap bulan
5. Validasi database responden
6. Pengolahan database responden
7. Analisis database responden
8. Penyajian data dan pembuatan laporan Survei Kepuasan Masyarakat.
9. Pengiriman laporan ke unit terkait

## Waktu Penyelesaian

# Rumah Sakit Pusat Otak Nasional Prof. Dr. dr. Mahar Mardjono Jakarta

Jl. Letjen M.T. Haryono No.Kav.11, RT.1/RW.6, Cawang, Kec. Kramat jati, Kota Jakarta Timur,

Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13630 0251293733777



[www.rspon.co.id](http://www.rspon.co.id)

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia / Direktorat Jenderal Pelayanan

7 Hari kerja

Kesehatan / Rumah Sakit Pusat Otak Nasional Prof. Dr. dr. Mahar Mardjono

Penarikan data : 1 hari

Validasi dan pengolahan data : 3 hari

Pembuatan Laporan : 3 hari

## Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

## Produk Pelayanan

1. Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat

## Pengaduan Layanan

Whatsapp petugas Humas : +62 811-9620-9945

Whatsapp layanan informasi : +62 811-9620-9944

Email Humas : [hukormas@rspon.co.id](mailto:hukormas@rspon.co.id).

Ruangan Publik di lobi Gedung A lantai 1