Nama :

NIM :

Tugas : 1

1. Menilai Mutu di bagian TPPRJ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Aspek yang dinilai |  Rincian  |
|  | Realibility : konsistensi kerja (performance) dan kemampuan untuk dipercaya (debendability) | Sistem Atrean, SOP |
|  | Responsiveness : kemauan dan kesiapan karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan. | Loket selalu ada petugas  |
|  3. | Competence : memiliki ketrampilan dan pengetahuan | Sistem penomoran  |
|  4. | Acces : kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. | Letak loket dipintu utama/masuk  |
|  5.  | Courtesy : sikap yang sopan santun, respek, perhatian dan keramahan. | Mendengarkan keluhan pasien  |
|  6. | Communication : memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat dipahami serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan. | Bisa memahami bahasa yang digunakan pasien  |
|  7. 8. |  Credibility : sifat jujur dan dapat dipercaya, mencakup nama perusahaanSecurity : aman dari bahaya, resiko, keraguraguan ( keamanan fisik, finansial dan kerahasiaan. | Ada informasi biaya pendaftaran dan jasa dokter Informasi identitas pasien tidak disalah gunakan untuk kepentingan lain |
|  9.  | Understanding knowing customer : usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan. | Pasien dilayani dengan cepat |
| 10. | Tangible : bukti fisik dan jasa (fasilitas fisik dan peralatan). | Ruang tunggu nyaman |