



SURAT IJIN PENELITIAN





UNIVERSITAS KATOLIK
SOEGIJAPRANATA

Program Pascasarjana
Magister Psikologi

Jalan Pawiyatan Luhur IV/1 Bendan Duwur Semarang 5
Telepon 024-8441555 (hunting) Faksimile 024-8445265, 841
e-mail : unika@unika.ac.id http : //www.unika.

Nomor : 242 /B.2.1/MP/III/2008

Lamp. : -

Perihal : Ijin Penelitian

13 Maret 2008

Kepada Yth.
Direktur
Rumah Sakit Dr. OEN Solo Baru
Perum Solo Baru Grogol
Sukoharjo

Dengan hormat,

Bersama surat ini kami beritahukan bahwa mahasiswa Program Magister Psikologi UNIKA Soegijapranata yang bernama :

Nama : Yulia Kristina, S. Psi
NIM : 05.92.0041
Tempat/Tgl Lahir : Wonogiri, 23 Januari 1982
Alamat : Jl. Imam Bonjol 87 Solo

Mohon ijin untuk melakukan Penelitian tentang " Aseessment Center Program Promosi Kepala Ruang Keperawatan Rumah Sakit Dr. OEN Solo Baru ".

Penelitian ini kami lakukan dalam rangka penyusunan Tesis yang dibimbing oleh Ibu Th. Dewi Setyorini, SPsi., dan Bapak Drs. HM. Edy Widiyatmaedi, MSi.

Demikian permohonan ijin kami, atas perhatian dan kerjasamanya, kami mengucapkan terima kasih.



Sekretaris Program,

PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER PSIKOLOGI
Dra. Praharesti Eriany, MSi

RS Dr. OEN SOLO BARU

KOMPLEKS PERUMAHAN SOLO BARU

KEC. GROGOL, KAB. SUKOHARJO

P.O. BOX 130

TELP: (0271) 620220 (5 lines)

FAX: (0271) 622556

Nomor : 274/SB/Pers/IV/2008
Lamp : --
Hal : **Ijin Penelitian**

Sukoharjo, 7 April 2008

Kepada Yth:

Ibu Dra. Praharesti Eriany, MSI

Sekretaris Program Pascasarjana Magister Psikologi

Universitas Katolik SOEGIJAPRANATA

di-
Semarang

Dengan hormat,

Menjawab surat Ibu tertanggal 13 Maret 2008 Nomor: 242/B.2.1/MP/III/2008 ; perihal : Ijin Penelitian, melalui surat ini kami bertahukan bahwa kami dapat mengijinkan mahasiswa Ibu atas nama Yulia Kristina, S.Psi Nim : 05.92.0041 untuk melakukan penelitian tentang " Assessment Center Program Promosi Kepala Ruang Keperawatan rumah Sakit Dr. OEN SOLO BARU " .

Demikianlah pemberitahuan kami. Atas perhatian dan kepercayaan Ibu kepada RS Dr. OEN SOLO BARU kami ucapkan terima kasih.

RS Dr. OEN SOLO BARU

Dr. Wibowo Sudajana, Mkes
Direktur Utama

teduh untuk sembuh





teduh untuk sembuh



RS Dr. OEN SOLO BARU

KOMPLEKS PERUMAHAN SOLO BARU
KEC. GROGOL, KAB. SUKOHARJO
P.O. BOX 130
TELP. (0271) 620220 (5 lines)
FAX. (0271) 622555

SURAT KETERANGAN

No. : 824/SB/Um/X/2008

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Wibowo Sudajana, MKes
Jabatan : Direktur Utama
Rumah Sakit Dr. OEN SOLO BARU

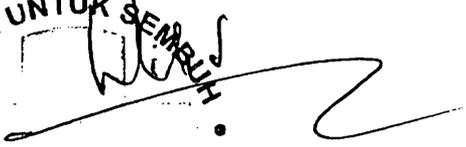
Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : Yulia Kristina, S. Psi
NIM : 05.92.0041
Jurusan Psikologi : Program Pascasarjana Magister Psikologi
Universitas Katolik SOEGIJAPRANATA
Semarang

Benar-benar telah melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Tesis dengan judul
" Sistem Promosi Kepala Ruang Keperawatan Rumah Sakit Dr. OEN SOLO BARU ".

Demikian Surat Keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sukoharjo, 06 Oktober 2008
RS Dr. OEN SOLO BARU


Dr. Wibowo Sudajana, MKes
Direktur Utama

TEDUH UNTUK SEMBUH
RUMAH SAKIT DR. OEN SOLO BARU

HASIL PENELITIAN



**SISTEM PROMOSI JABATAN KEPALA RUANG KEPERAWATAN
RUMAH SAKIT Dr. OEN SOLO BARU**



**RUMAH SAKIT Dr. OEN SOLO BARU
JAWA TENGAH
2008**



Sistem Promosi Jabatan Kepala Ruang Keperawatan

No. Dokumen : Tanggal Terbit :

Dibuat Oleh :

Diperiksa Oleh :

Disetujui Oleh :

Kepala Bidang Keperawatan

Direktur Utama

Tanggal :

Tanggal :

Tanggal :

I. LATAR BELAKANG

Karyawan merupakan perwujudan sumber daya manusia memegang peranan yang penting bagi suatu organisasi. Melihat besarnya peranan sumber daya manusia dalam faktor penentu keberhasilan organisasi, maka sudah menjadi kewajiban bagi setiap organisasi yang menaunginya untuk memberikan perhatian yang serius.

RS Dr. OEN Solo Baru merupakan organisasi yang memiliki perhatian besar terhadap para karyawannya dengan selalu berusaha melakukan pengelolaan manajemen sumber daya manusia. Untuk itu RS Dr. OEN Solo Baru senantiasa melakukan evaluasi mencari cara untuk mengembangkan organisasi dengan mengoptimalkan manajemen SDM dan menyediakan peluang pengembangan karir demi kemajuan organisasi dan individu.

Melalui sistem promosi yang terstruktur dan terstandar bagi setiap karyawan, adanya peluang bagi pengembangan diri karyawan akan menjadi motivasi yang kuat bagi pegawai untuk bekerja lebih baik dan puas terhadap organisasi sehingga produktivitas kerja meningkat.

II. PENGERTIAN

Sistem Promosi Jabatan Kepala Ruang (Karu) Keperawatan merupakan sistem terpadu yang digunakan sebagai pedoman untuk melakukan PROMOSI/perpindahan posisi perawat ke posisi Kepala Ruang Keperawatan

III. TAHAPAN PROMOSI

Pelaksanaan Promosi Kepala Ruang dilakukan dengan ketentuan proses sebagai berikut :

- Tahap I : Ada Lowongan Posisi
- Tahap II : Seleksi/Penilaian Calon Kandidat
- Tahap III : *On The Job Training* Posisi Perawat Koordinator
- Tahap IV : Pengajuan ke Direksi setelah melalau tahapan *On The Job Training*
- Tahap V : Masa Percobaan Jabatan Kepala Ruang Keperawatan
- Tahap VI : Review Management terhadap Masa Percobaan
- Tahap VII : Persetujuan Direksi
- Tahap VIII : Pengangkatan sebagai Pejabat Tetap

IV. METODE PENILAIAN

Metode yang digunakan untuk melakukan penilaian dalam proses promosi adalah :

1. Penilaian administrasi
 - a. Pendidikan Minimal
 - b. Nilai Evaluasi Kinerja
 - c. Kedisiplinan (rekomendasi & laporan bagian Personalia)
 - d. Masa Jabatan
2. Assessment Center
 - a. Psikotes (tes intelegensi & kepribadian)
 - b. Model Simulasi/ Latihan Situasional
 - c. Interview



Sistem Promosi Jabatan Kepala Ruang Keperawatan

No. Dokumen : Tanggal Terbit :

Dibuat Oleh :

Diperiksa Oleh :

Disetujui Oleh :

Kepala Bidang Keperawatan

Direktur Utama

Tanggal :

Tanggal :

Tanggal :

V. ASPEK PENILAIAN

Aspek-aspek kompetensi yang dipergunakan sebagai kriteria penilaian promosi adalah :

1. Kepemimpinan
2. Perencanaan
3. Pengambilan Keputusan
4. Pendelegasian
5. *Controlling*
6. Analisa Pemecahan Masalah
7. Pengetahuan dan Ketrampilan Teknikal
8. Komitmen terhadap Organisasi
9. Inisiatif
10. Bekerja sama
11. Komunikasi
12. *Customer Service*

VI. PENILAIAN

1. Penilaian Administratif

Penilaian administratif bertujuan untuk melihat kemampuan dan pengalaman kerja secara umum. Penilaian di lakukan dengan mengambil data dari DATA BASE Personalia dan atau Manajemen Keperawatan, dengan ketentuan penilaian :

- a. Pendidikan minimal D3 Keperawatan
 - b. Nilai Evaluasi Kinerja 2 periode terakhir minimal kategori "C" (CUKUP)
 - c. Mendapat rekomendasi dari bagian Personalia, berkaitan dengan :
 - i. Tidak mendapatkan Surat Peringatan (SP) dalam 2 tahun terakhir
 - ii. Nilai kedisiplinan (absensi, ijin, keterlambatan kerja)
 - d. Memiliki Pengalaman kerja di bagian terkait minimal 3 tahun
- #### 2. *Assessment Center* (AC)

Assessment center merupakan sebuah prosedur atau metode pendekatan untuk menilai dan mengukur kompetensi yang dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan dengan menggunakan beberapa teknik *assessment* (penilaian). Teknik-teknik yang dipakai dalam AC adalah :

- a. Psikotes, teknik penilaian dengan menggunakan serangkaian alat tes psikologi untuk menggali potensi inteligensi dan kepribadian calon.

Psikotes yang digunakan :

- i. Tes Intelegensi : IST, *Abstrack Reasoning*, Tes Pemahaman (A1)
 - ii. Tes Kepribadian : DISC, Papikostik, Tes Grafis (BAUM, DAM), Wartegg, Kreplin
- b. Simulasi / Latihan Situasional
 - i. Simulasi Analitis-Presentasi
Tes dalam bentuk menganalisa sebuah kasus, yang kemudian harus dipresentasikan.
 - ii. Simulasi Role Play
Tes berupa bermain peran dalam suatu kondisi/kasus tertentu yang memerlukan penanganan. Para peserta akan diberikan suatu peran dalam kasus/kondisi, kemudian diminta untuk memberikan respon berkaitan dengan penyelesaian kasus/kondisi tersebut.

- c. *Interview Based Competence*



Sistem Promosi Jabatan Kepala Ruang Keperawatan

No. Dokumen :

Tanggal Terbit :

Dibuat Oleh :

Diperiksa Oleh :

Disetujui Oleh :

Kepala Bidang Keperawatan

Direktur Utama

Tanggal :

Tanggal :

Tanggal :

VII. MATRIX PENILAIAN

| No | Kompetensi | Psikotes | Simulasi | | Interview |
|----|------------------------------------|----------|---------------------|-----------|-----------|
| | | | Analitis-Presentasi | Role Play | |
| 1 | Kepemimpinan | X | | | X |
| 2 | Perencanaan | X | X | | X |
| 3 | Pengambilan Keputusan | X | X | X | X |
| 4 | Pendelegasian | | | | X |
| 5 | <i>Controlling</i> | X | | X | X |
| 6 | Analisa pemecahan masalah | X | X | X | X |
| 7 | Pengetahuan & Ketrampilan Teknikal | | X | X | X |
| 8 | Komitmen Terhadap Organisasi | | | X | X |
| 9 | Inisiatif | X | X | X | X |
| 10 | Bekerja sama | X | | | X |
| 11 | Komunikasi | X | | X | X |
| 12 | <i>Customer Service</i> | X | | X | X |

VIII. TIM PELAKSANA

Tim pelaksana terdiri atas Tester, Assessor, dan Interviewer

- Tester** yaitu, seseorang yang memberikan atau melakukan tes psikologi/psikotes

Tugas tester yaitu :

- Memberikan tes psikologi yang menjadi ketentuan
- Menganalisa dan membuat laporan hasil tes psikologi

Dalam tahap psikotest ini, untuk menjaga nilai obyektifitas dari penilaian, maka tester adalah pihak luar Rumah Sakit yang memiliki kewenangan untuk melakukan dan memberikan tes psikologi.

- Assessor**, yaitu seseorang yang memberikan penilaian dalam tahap assessment center khususnya dalam penggunaan metode simulasi untuk melihat kesesuaian kompetensi yang dimiliki dalam menjalankan jabatan yang ada. Jumlah ketentuan assessor adalah tiga orang.

Tugas assessor yaitu :

- Melakukan observasi dan melakukan pencatatan
- Melakukan penilaian dari hasil obeservasi dengan mengacu pada dimensi penilaian
- Membuat laporan penilaian mengenai kekuatan dan kelemahan

Ketentuan assessor : Kabag personalia, Supervisor keperawatan, Kabid Keperawatan

- Interviewer**, yaitu seseorang yang melakukan wawancara untuk menggali informasi untuk memiliki kompetensi yang dimiliki.

Tugas interviewer yaitu :

- Melakukan wawancara dengan metode *Interview Based Competency*
- Membuat penilaian dari hasil interview dengan mengacu pada dimensi penilaian
- Membuat laporan penilaian mengenai kekuatan dan kelemahan.

Ketentuan interviewer : Kabid Keperawatan, Supervisor Keperawatan, Kabag Personalia



Sistem Promosi Jabatan Kepala Ruang Keperawatan

No. Dokumen : Tanggal Terbit :

Dibuat Oleh :

Diperiksa Oleh :

Disetujui Oleh :

Kepala Bidang Keperawatan

Direktur Utama

Tanggal :

Tanggal :

Tanggal :

- Pengintegrasian hasil penilaian dari seluruh assessment yang telah dilakukan dilaksanakan oleh Kabid Keperawatan, Supervisor Keperawatan, Kabag Personalia melalui diskusi/FGD untuk memperoleh keputusan mengenai karyawan yang akan mendapatkan promosi jabatan.
- Batas nilai minimal yang ditentukan dalam penilaian tiap-tiap kompetensi adalah “**CUKUP**”.
- Kandidat dianggap lolos apabila mendapatkan penilaian hasil assessment promosi minimal “**DIREKOMENDASIKAN**”.

IX. ON THE JOB TRAINING (OJT)

- Tahap *On The Job Training* merupakan tahap dimana kandidat akan diberi kesempatan untuk mengembangkan kompetensi yang dibutuhkan melalui berbagai macam program pengembangan. Dalam tahap ini kandidat yang berasal dari posisi Perawat Penanggung Jawab Shift diberikan tugas untuk menjalankan peran sebagai perawat koordinator selama enam (6) bulan.
- Program pengembangan yang diberikan adalah pelatihan, baik internal training maupun eksternal training serta coaching dan counseling yang diberikan oleh Supervisor maupun Kepala Bidang Keperawatan melalui proyek tugas.
- Setelah melaksanakan OJT akan dilakukan evaluasi oleh Management Keperawatan.

X. PENGAJUAN KE DIREKSI

- Tahapan Pengajuan ke Direksi dilakukan dengan memberikan laporan hasil penilaian administrasi dan penilaian kompetensi, alasan pemilihan kandidat serta laporan hasil tahap *On The Job Training*.

XI. MASA PERCOBAAN

- Masa percobaan dilaksanakan terhadap kandidat yang telah mendapatkan persetujuan setelah diajukan ke Direksi.
- Dalam tahap ini kandidat akan menjalankan masa percobaan dengan diangkat menjadi Pejabat Sementara Kepala Ruang Keperawatan dengan masa jabatan selama enam (6) bulan.

XIII. REVIEW MANAGEMENT

- Review Management merupakan tahap evaluasi dari masa percobaan oleh Top Management Keperawatan yang juga dilaporkan kepada Direksi.
- Hasil dari Review Management dipergunakan sebagai dasar pengambilan keputusan akhir.

XIV. PENGANGKATAN

- Kandidat akan diangkat sebagai Pejabat Tetap Kepala Ruang Keperawatan apabila hasil evaluasi kinerja mendapatkan nilai “**BAIK**”
- Pengangkatan Promosi Jabatan akan disahkan dengan dikeluarkannya Surat Keterangan (SK) dari Direksi yang dibuat oleh Bagian Personalia dan di tanda tangai oleh Direktur Utama.
- Pejabat Tetap Kepala Ruang Keperawatan memiliki masa jabatan lima (5) tahun, dan setelah selesai masa jabatan maka akan diadakan peninjauan kembali.



Sistem Promosi Jabatan Kepala Ruang Keperawatan

No. Dokumen : Tanggal Terbit :

Dibuat Oleh :

Diperiksa Oleh :

Disetujui Oleh :

Kepala Bidang Keperawatan

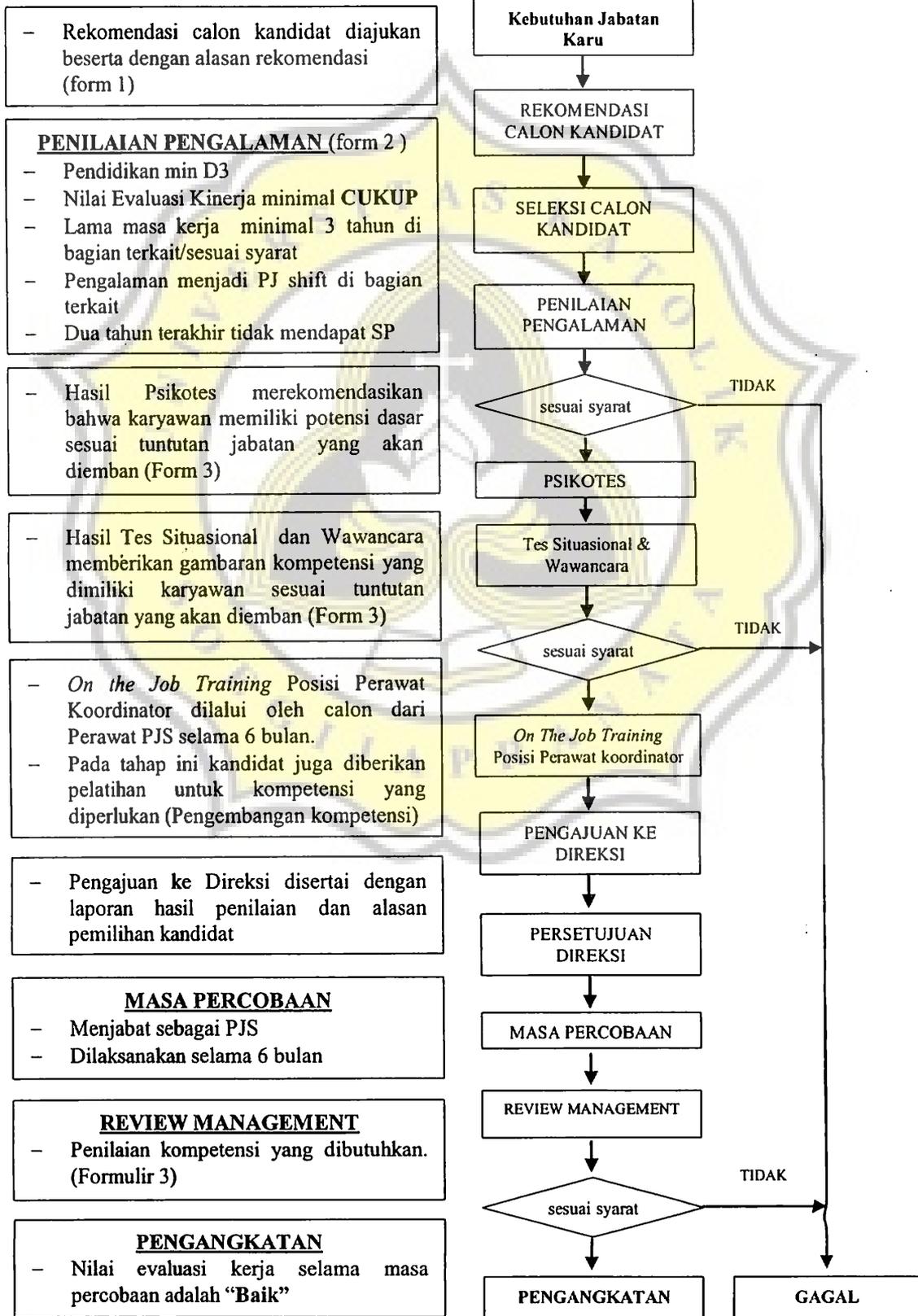
Direktur Utama

Tanggal :

Tanggal :

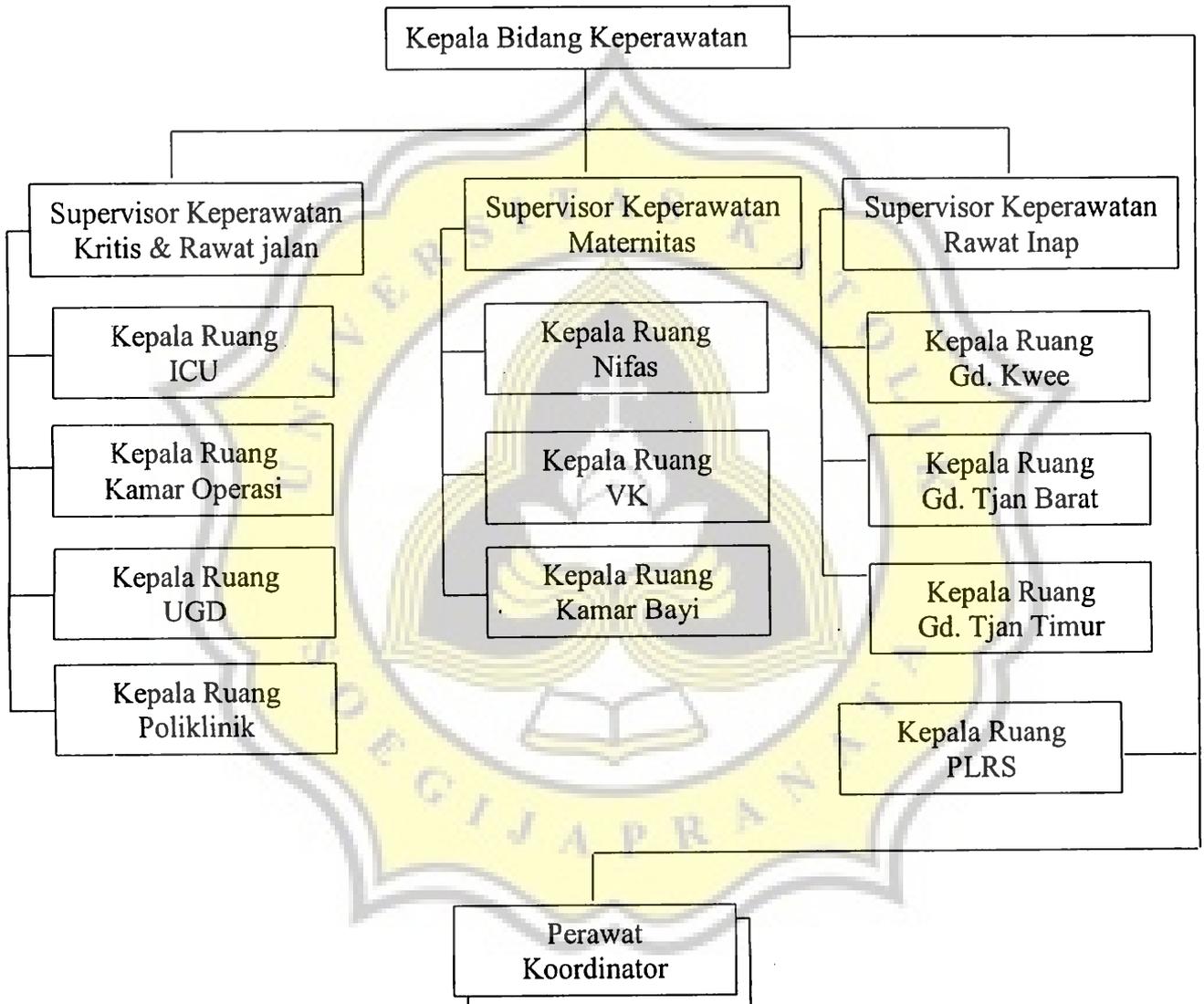
Tanggal :

ALUR SISTEM PROMOSI





Struktur Organisasi Keperawatan Rumah Sakit Dr. OEN SOLO BARU





Formulir Rekomendasi Promosi

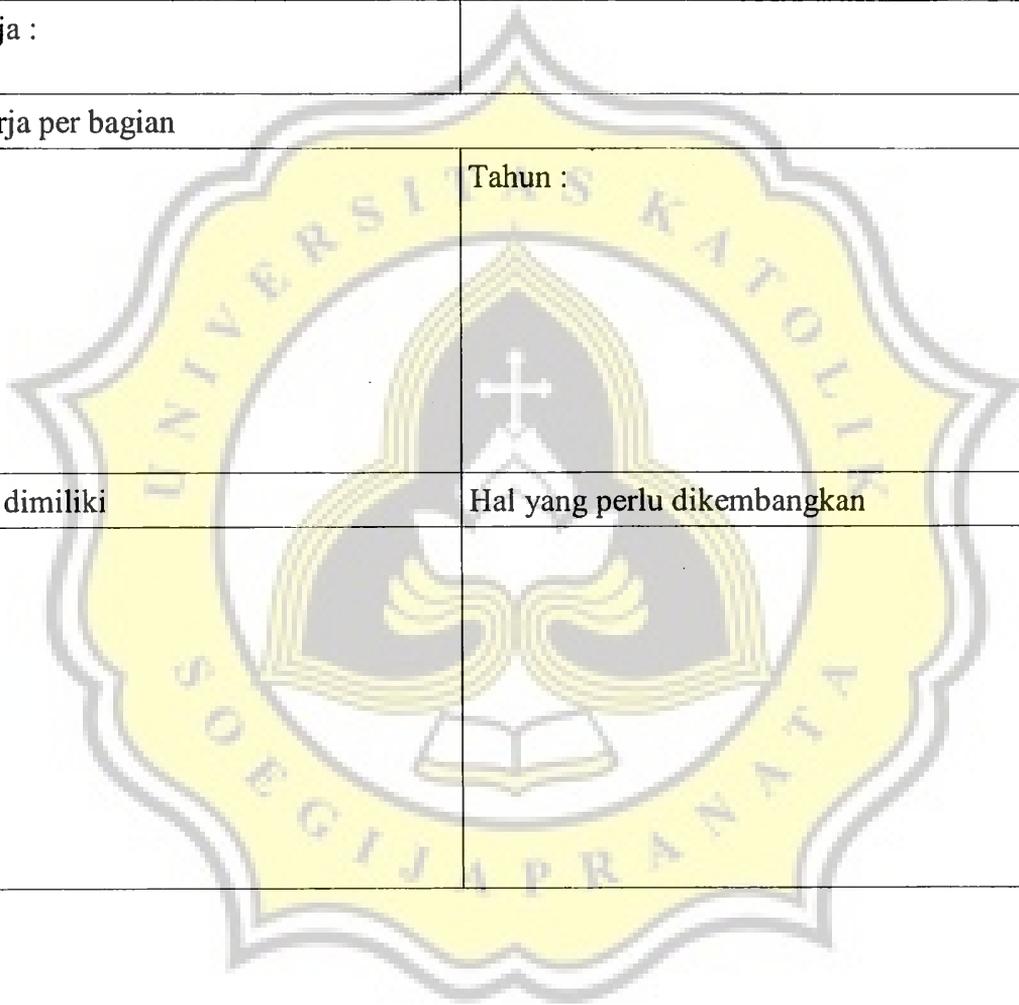
Promosi Jabatan :

DIREKOMENDASIKAN OLEH :

| NAMA | JABATAN | TANDA TANGAN |
|------|---------|--------------|
| | | |

IDENTITAS KARYAWAN

| | |
|-----------------------------|-----------------------------|
| Nama : | Bagian : |
| Lama masa kerja : | |
| Pengalaman kerja per bagian | |
| Bagian : | Tahun : |
| Kekuatan yang dimiliki | Hal yang perlu dikembangkan |
| | |





Formulir Penilaian Promosi

Promosi Jabatan : _____

| | |
|---------------------------|------------------------------------|
| IDENTITAS KARYAWAN | PEMBERI REKOMENDASI PROMOSI |
| Nama : | Nama : |
| Bagian : | Jabatan : |

| | | | | | | |
|-----------------------------------|---|-------------|---|--------------------|---|-----|
| PENILAIAN ADMINISTRATIF | | | | | | (√) |
| Pendidikan terakhir | | | | | | |
| Nilai evaluasi 2 periode terakhir | Periode ke-1 | | | Perode ke-2 | | |
| | K | C | B | K | C | B |
| Rekomendasi Personalia | SP 2 tahun terakhir | | | Nilai Kedisiplinan | | |
| | Tahun ke-1: | Tahun ke-2: | | K | C | B |
| Pengalaman kerja bagian terkait | Tahun : | | | | | |
| Komentar/Catatan kinerja | | | | | | |
| Lampiran | Foto copy ijazah terakhir | | | | | |
| | Foto copy hasil evaluasi 2 periode terakhir | | | | | |
| | Rekomendasi bagian Personalia | | | | | |
| | Keterangan pengalaman kerja bagian terkait | | | | | |
| | Surat Rekomendasi | | | | | |

| | | | |
|-----------------------|---------------------|---------------------|----------------|
| Diisi oleh | Nama/Jabatan | Tanda tangan | Tanggal |
| | | | |
| Diperiksa oleh | Nama/Jabatan | Tanda tangan | Tanggal |
| | | | |



FORMULIR HASIL ASSESSMENT PROMOSI

| | |
|----------------|---------------------|
| Nama Lengkap | Pendidikan terakhir |
| Jabatan/Bagian | Promosi Jabatan |

HASIL ASSESSMENT

| | | | | | | | | | |
|---------------|---|--------|---|-------|---|------|---|-------------|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| SANGAT KURANG | | KURANG | | CUKUP | | BAIK | | SANGAT BAIK | |

| No | Kompetensi | Keterangan | SC |
|----|---|---|----|
| 1 | KEPEMIMPINAN | <i>Kemampuan dalam memimpin bawahan dengan mengkoordinasi, melakukan bimbingan, dan pengembangan bawahan dan kelompoknya dalam melakukan tugas-tugasnya atau mencapai sasaran.</i> | |
| 2 | PERENCANAAN | <i>Kemampuan untuk menyusun konsep, ide-ide, program, sasaran dan target baik jangka panjang maupun jangka pendek untuk mencapai sasaran kerja berdasarkan analisa data yang tepat.</i> | |
| 3 | PENGAMBILAN KEPUTUSAN | <i>Kemampuan untuk memilih dan mengambil satu keputusan dari beberapa alternatif berdasarkan hasil analisa yang cermat dan atau asumsi-asumsi logis.</i> | |
| 4 | PENDELEGASIAN | <i>Kemampuan untuk memberikan pembagian tugas kepada orang lain untuk melakukan sesuatu sesuai dengan kemampuan, posisi, dan wewenangnya.</i> | |
| 5 | CONTROLLING | <i>Kemampuan untuk memeriksa dan meninjau perkembangan pekerjaan bawahan.</i> | |
| 6 | ANALISA PEMECAHAN MASALAH | <i>Kemampuan untuk mengidentifikasi persoalan secara tepat mengenali penyebabnya berdasarkan data dan asumsi logis dan merumuskan langkah pemecahan yang tepat.</i> | |
| 7 | PENGETAHUAN & KETRAMPILAN TEKNIKAL | <i>Kemampuan dalam penguasaan atau pemahaman pengetahuan serta ketrampilan yang terkait dengan pekerjaan,</i> | |
| 8 | KOMITMENT TERHADAP ORGANISASI | <i>Kemauan dan kemampuan untuk memprioritaskan visi dan misi, serta tujuan dan kebutuhan organisasi di atas keinginan diri sendiri.</i> | |
| 9 | INISIATIF | <i>Kemampuan untuk melakukan sesuatu tanpa menunggu adanya perintah yang bertujuan untuk menciptakan peluang, meningkatkan hasil pekerjaan, menghindari atau memperbaiki permasalahan.</i> | |
| 10 | BEKERJA SAMA | <i>Kemampuan untuk menjalin kerjasama dengan orang lain dalam melaksanakan suatu tugas dengan cara memberikan kontribusi yang optimal guna meningkatkan efektivitas kerja kelompok sehingga mencapai tujuan organisasi.</i> | |
| 11 | KOMUNIKASI | <i>Kemampuan menyampaikan informasi dengan baik dan jelas secara verbal maupun non verbal kepada orang lain sehingga dapat dipahami dengan baik.</i> | |
| 12 | CUSTOMER SERVICE | <i>Kemampuan untuk memberikan pelayanan, menolong dan memenuhi kebutuhan pelanggan</i> | |

Uraian :

Rekomendasi

- Sangat Direkomendasikan
 Direkomendasikan
 Kurang direkomendasikan
 Tidak direkomendasikan

| Dinilai oleh | Nama/Jabatan | Tanda tangan | Tanggal |
|--------------------------------|--------------|--------------|---------|
| | | | |
| Penilaian dalam tahap : | | | |



**KEY BEHAVIOR KOMPETENSI
KEPALA RUANG KEPERAWATAN
RUMAH SAKIT Dr. OEN SOLO BARU**

| | |
|---------------------------|--|
| Kepemimpinan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memimpin kelompok dalam mendiskusikan suatu hal yang berkaitan dengan pencapaian tujuan kerja. 2. Mengkoordinasi tugas-tugas bawahan 3. Memberikan bimbingan dan arahan kepada bawahan dalam rangka membantu pelaksanaan tugas atau penyelesaian permasalahan bawahan 4. Memberikan dukungan kepada bawahan dan kelompok 5. Menggunakan pendekatan interpersonal dalam memimpin |
| Perencanaan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Menyusun konsep, ide-ide, program, sasaran dan target jangka pendek untuk mencapai sasaran kerja berdasarkan ketentuan dan prosedur yang berlaku 2. Melakukan perencanaan dengan menyusun program-program berdasar analisa |
| Pengambilan Keputusan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu melakukan pengambilan keputusan dengan cepat 2. Pengambilan keputusan merupakan hasil dari analisa 3. Bertanggung jawab terhadap keputusan yang diambil |
| Pendelegasian | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu melakukan (delegasi) pembagian tugas kepada orang lain untuk melakukan sesuatu sesuai dengan kemampuan, posisi, dan wewenangnya. 2. Memberikan arahan dalam pemberian tugas 3. Penerima tugas tidak mengalami kesulitan dalam menjalankan tugas yang didelegasikan |
| Controlling | <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan pemeriksaan dan peninjauan pekerjaan anak buah secara berkala 2. Melakukan pemeriksaan dan peninjauan secara mendetail 3. Perduli dengan perkembangan pekerjaan bawahan |
| Analisa Pemecahan Masalah | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengidentifikasi masalah berdasar data-data yang ada . 2. Memilah-milah data dan informasi berdasar fakta dan bukti yang ada. 3. Melakukan investigasi dalam menemukan data-data/ fakta yang lengkap 4. Memberikan alternatif solusi berdasar pengalaman/permasalahan sebelumnya |
| Pengetahuan dan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Menguasai pengetahuan yang dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan di bidangnya |

| | |
|------------------------------|---|
| Ketrampilan Teknikal | <ol style="list-style-type: none"> 2. Menguasai ketrampilan yang dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan di bidangnya 3. Memberikan bantuan pengetahuan dan ketrampilan yang berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan di bidangnya |
| Komitmen Terhadap Organisasi | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu mengidentifikasi visi misi organisasi 2. Menerapkan ketentuan dan peraturan organisasi dalam pelaksanaan tugas 3. Memberikan prioritas kepada kepentingan organisasi 4. Mendukung kebijakan organisasi |
| Inisiatif | <ol style="list-style-type: none"> 1. Segera mengambil tindakan menuju pemecahan masalah 2. Cepat tanggap dan cepat memberikan respon 3. Mempelopori gagasan baru 4. Melakukan hal yang bertujuan untuk menghindari masalah dan menciptakan peluang |
| Bekerja Sama | <ol style="list-style-type: none"> 1. Bersikap kooperatif bekerja sama dalam mengerjakan tugas kelompok 2. Berperan sebagai anggota kelompok yang baik dalam rangka penyelesaian tugas sesuai perannya 3. Memberikan kontribusi positif kepada anggota lain 4. Mengupayakan iklim kerja yang kondusif baik dalam dan antara kelompok dalam upaya peningkatan kinerja perusahaan |
| Komunikasi | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu menyampaikan informasi baik topik umum maupun pekerjaan secara verbal maupun non verbal secara jelas. 2. Penerima informasi mampu menerima dan memahami informasi yang diberikan 3. Penerima informasi dapat memberikan respon yang tepat sesuai dengan informasi yang disampaikan |
| Customer Service | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami kebutuhan pelanggan 2. Memenuhi kebutuhan pelanggan 3. Menyelesaikan permasalahan yang dihadapi pelanggan 4. tidak mengecewakan pelanggan. 5. Menimbulkan perasaan puas bagi pelanggan |



Sistem Promosi Jabatan Kepala Ruang Keperawatan

No. Dokumen : Tanggal Terbit :

Dibuat Oleh :

Diperiksa Oleh :

Disetujui Oleh :

Kepala Bidang Keperawatan

Direktur Utama

Tanggal :

Tanggal :

Tanggal :

KAMUS KOMPETENSI KEPALA RUANG KEPERAWATAN

1. Kepemimpinan

Definisi : Kemampuan dalam memimpin bawahan dengan mengkoordinasi, melakukan bimbingan, dan pengembangan bawahan dan kelompoknya dalam melakukan tugas-tugasnya atau mencapai sasaran.

5 = Very High level of ability

- Selalu mengarahkan tindakan kepada visi dan misi organisasi
- Mendapatkan pengakuan sebagai seorang pimpinan yang mampu mewujudkan visi dan misi organisasi
- Menguasai pengetahuan dan ketrampilan dasar-dasar manajemen
- Merupakan seorang motivator bagi kelompok atau bawahannya

4 = High level of ability

- Memberikan umpan balik baik positif maupun negative dengan tujuan pengembangan
- Mampu menyelesaikan permasalahan yang timbul di kelompoknya
- Menempatkan diri sebagai pemimpin
- Memiliki pengetahuan dan ketrampilan dasar-dasar manajemen
- Meningkatkan efektivitas kelompok
- Selalu membangun semangat bawahan dan kelompok

3 = Acceptable

- Mampu memimpin kelompok dalam mendiskusikan suatu hal yang berkaitan dengan pencapaian tujuan kerja.
- Mampu mengkoordinasi tugas-tugas bawahan
- Mampu memberikan bimbingan dan arahan kepada bawahan dalam rangka membantu pelaksanaan tugas atau penyelesaian permasalahan bawahan
- Memberikan dukungan kepada bawahan dan kelompok
- Menggunakan pendekatan interpersonal dalam memimpin

2 = Less than Acceptable

- Menggunakan pendekatan yang formal dalam memimpin kelompoknya
- Memberikan bimbingan dan arahan kepada bawahan melalui pendekatan yang kurang efektif
- Melakukan koordinasi tugas berdasar panduan atau uraian tugas yang ada

1 = UnAcceptable

- Melemahkan semangat kelompok
- Tidak memiliki visi dan misi dalam mencapai sasaran kerja kelompok



Sistem Promosi Jabatan Kepala Ruang Keperawatan

No. Dokumen : Tanggal Terbit :

Dibuat Oleh :

Diperiksa Oleh :

Disetujui Oleh :

Kepala Bidang Keperawatan

Direktur Utama

Tanggal :

Tanggal :

Tanggal :

2. Perencanaan

Definisi : Kemampuan untuk menyusun konsep, ide-ide, program, sasaran dan target baik jangka panjang maupun jangka pendek untuk mencapai sasaran kerja berdasarkan analisa data yang tepat.

5 = Very High level of ability

- Membuat perencanaan jangka panjang dan sasaran jangka pendek dan secara komprehensif
- Mengembangkan strategi dengan melakukan analisa dari berbagai perspektif disertai dengan mempertimbangkan kondisi organisasi dan perkembangan luar

4 = High level of ability

- Mampu untuk menyusun konsep, ide-ide, program, sasaran dan target jangka pendek untuk mencapai sasaran kerja berdasarkan analisa data keilmuan dan pengembangan solusi-solusi sebelumnya
- Menetapkan sasaran dan mengembangkan strategi berdasarkan analisa situasi saat ini maupun hal-hal yang diprediksi akan terjadi

3 = Acceptable

- Mampu untuk menyusun konsep, ide-ide, program, sasaran dan target jangka pendek untuk mencapai sasaran kerja berdasarkan ketentuan dan prosedur yang berlaku
- Mampu melakukan perencanaan dengan menyusun program-program berdasar analisa

2 = Less than Acceptable

- Mampu menyusun suatu perencanaan kerja dalam bentuk konsep, ide-ide, program, sasaran dan target namun masih tidak berdasarkan struktur atau sistematika yang ditentukan

1 = UnAcceptable

- Tidak mampu menyusun suatu perencanaan dalam bentuk konsep, program, sasaran dan target kerja

3. Pengambilan Keputusan

Definisi : Kemampuan untuk memilih dan mengambil satu keputusan dari beberapa alternatif berdasarkan hasil analisa yang cermat dan atau asumsi-asumsi logis.

5 = Very High level of ability

- Seringkali menentukan dan mengambil keputusan dengan cepat dan tepat waktu berdasar analisa dan asumsi-asumsi logis kelimuan dan kejadian sebelumnya
- Berani bertanggung jawab dalam menghadapi resiko yang mungkin terjadi

4 = High level of ability

- Mampu melakukan pengambilan keputusan berdasarkan hasil analisa yang



Sistem Promosi Jabatan Kepala Ruang Keperawatan

No. Dokumen : _____ Tanggal Terbit : _____

Dibuat Oleh : _____

Diperiksa Oleh : _____

Disetujui Oleh : _____

Kepala Bidang Keperawatan

Direktur Utama

Tanggal : _____

Tanggal : _____

Tanggal : _____

cermat dan hasil asumsi-asumsi logis dari fakta yang lengkap

- Berani bertanggung jawab terhadap resiko yang diambil

3 = Acceptable

- Mampu melakukan pengambilan keputusan dengan cepat
- Hasil keputusan yang diambil merupakan hasil dari analisa namun tidak dilihat dari berbagai sudut pandang
- Pengambilan keputusan terkesan terburu-buru
- Berani menanggung resiko dari keputusan yang diambil

2 = Less than Acceptable

- Mampu melakukan pengambilan keputusan, namun kurang tepat waktu
- Keputusan yang diambil tanpa didasari dari analisa
- Pengambilan keputusan yang dilakukan seringkali lambat dan ragu-ragu

1 = UnAcceptable

- Kesulitan dalam mengambil keputusan
- Menyerahkan keputusan pengambilan keputusan kepada lain

4. Pendelegasian

Definisi : Kemampuan untuk memberikan pembagian tugas kepada orang lain untuk melakukan sesuatu sesuai dengan kemampuan, posisi, dan wewenangnya.

5 = Very High level of ability

- Memberikan pembagian tugas kepada orang lain untuk melakukan sesuatu sesuai dengan kemampuan, posisi, dan wewenangnya secara tepat.
- Pendelegasian disertai dengan arahan yang detail disertai penjelasan mengenai prosedur dan konsekuensi yang mungkin dihadapi dalam mengerjakan tugas
- Tugas yang didelegasikan dapat dikerjakan dengan baik

4 = High level of ability

- Memberikan pembagian tugas kepada orang lain untuk melakukan sesuatu sesuai dengan kemampuan, posisi, dan wewenangnya dengan tepat
- Memberikan delegasi dengan penuh pertimbangan
- Memberikan arahan secara mendetail dalam pemberian tugas
- Penerima tugas tidak mengalami kesulitan berarti dalam menjalankan tugas yang didelegasikan

3 = Acceptable

- Mampu melakukan pembagian tugas kepada orang lain untuk melakukan sesuatu sesuai dengan kemampuan, posisi, dan wewenangnya.
- Memberikan arahan standar dalam mengarahkan pelaksanaan tugas yang diberikan
- Penerima tugas memerlukan arahan lanjutan dalam pengerjaan tugas



Sistem Promosi Jabatan Kepala Ruang Keperawatan

No. Dokumen : Tanggal Terbit :

Dibuat Oleh :

Diperiksa Oleh :

Disetujui Oleh :

Kepala Bidang Keperawatan

Direktur Utama

Tanggal :

Tanggal :

Tanggal :

2 = Less than Acceptable

- Mampu melakukan pembagian tugas kepada orang lain sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- Pembagian tugas terkadang kurang sesuai dengan kemampuan dan posisi orang lain
- Tidak memberikan arahan dalam memberikan pembagian tugas
- Penerima tugas seringkali kurang berkenan atau mengalami kesulitan dalam melaksanakan tugas

1 = UnAcceptable

- Kesulitan dalam melakukan pembagian tugas kepada orang lain
- Melakukan pembagian tugas tidak sesuai dengan kemampuan, posisi, dan wewenang orang lain

5. *Controlling*

Definisi : Kemampuan untuk memeriksa dan meninjau perkembangan pekerjaan bawahan.

5 = Very High level of ability

- Memeriksa seluruh pekerjaan bawahan secara sangat mendetail dan berulang
- Melakukan peninjauan lokasi pengerjaan tugas bawahan untuk meyakinkan pemeriksaan
- Meminta penjelasan secara langsung kepada bawahan mengenai perkembangan kerja yang telah ditempuh untuk meyakinkan pemeriksaan

4 = High level of ability

- Melakukan pemeriksaan dan peninjauan perkembangan pekerjaan bawahan secara berkala
- Pemeriksaan yang dilakukan dalam satu kesempatan diulang satu kali untuk mendapat kepastian pemeriksaan
- Memperhatikan secara detil tugas yang cukup kompleks

3 = Acceptable

- Melakukan pemeriksaan dan peninjauan pekerjaan anak buah secara berkala
- Melakukan pemeriksaan dan peninjauan secara mendetail
- Melakukan pemeriksaan hingga pada langkah-langkah pelaksanaan

2 = Less than Acceptable

- Perduli dengan perkembangan pekerjaan bawahan
- Melakukan pengontrolan secara sekilas
- Pengontrolan dilakukan sesekali waktu
- Mampu menemukan kesalahan anak buah pada tugas yang umum yang tidak kompleks

1 = UnAcceptable

- Tidak memeriksa dan meninjau pekerjaan bawahan



Sistem Promosi Jabatan Kepala Ruang Keperawatan

No. Dokumen : Tanggal Terbit :

Dibuat Oleh :

Diperiksa Oleh :

Disetujui Oleh :

Kepala Bidang Keperawatan

Direktur Utama

Tanggal :

Tanggal :

Tanggal :

- Bersikap tidak peduli dan lepas tangan terhadap apa yang dikerjakan oleh bawahan
- Banyak pekerjaan bawahan yang kacau akibat tidak adanya pengontrolan

6. Analisa Pemecahan Masalah

Definisi : Kemampuan untuk mengidentifikasi persoalan secara tepat mengenali penyebabnya berdasarkan data dan asumsi logis dan merumuskan langkah pemecahan yang tepat.

5 = Very High level of ability

- Melakukan verifikasi dalam menentukan penyebab masalah
- Mampu mengidentifikasi adanya potensi permasalahan berdasar pendekatan keilmuan

4 = High level of ability

- Mengidentifikasi permasalahan berdasarkan asumsi logis dan pendekatan keilmuan
- Memberikan alternative solusi yang bisa diterapkan berdasarkan pendekatan keilmuan

3 = Acceptable

- Mengidentifikasi masalah dengan tepat berdasar data .
- Memilah-milah data dan informasi berdasar fakta dan bukti yang ada.
- Melakukan investigasi dalam menemukan data-data/ fakta yang lengkap
- Memberikan alternatif solusi berdasar pengalaman/permasalahan yang pernah terjadi sebelumnya

2 = Less than Acceptable

- Menguraikan masalah menjadi bagian-bagian sederhana
- Mampu mengidentifikasi adanya suatu permasalahan
- Mampu memberikan alternatif solusi

1 = UnAcceptable

- Tidak mampu mengidentifikasi adanya permasalahan.
- Tidak mampu menyelesaikan permasalahan yang pernah terjadi sebelumnya.
- Tidak peka terhadap hal-hal yang dapat menimbulkan masalah

7. Pengetahuan dan Ketrampilan Teknikal

Definisi : Kemampuan dalam penguasaan atau pemahaman pengetahuan serta ketrampilan yang terkait dengan pekerjaan.

5 = Very High level of ability

- Memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang sangat ahli .
- Mampu mengevaluasi dan memberikan sumbangan pengetahuan baru.



Sistem Promosi Jabatan Kepala Ruang Keperawatan

No. Dokumen : Tanggal Terbit :

Dibuat Oleh :

Diperiksa Oleh :

Disetujui Oleh :

Kepala Bidang Keperawatan

Direktur Utama

Tanggal :

Tanggal :

Tanggal :

4 = High level of ability

- Seringkali memiliki pengetahuan terbaru yang terkait dengan pekerjaan di bidangnya
- Memiliki sertifikasi pelatihan di luar bidang yang mendukung variasi pelaksanaan tugas atau pekerjaan di bidangnya
- Mampu mengembangkan dan membagikan pengetahuan yang dimiliki yang berkaitan dengan pekerjaan di bidangnya.

3 = Acceptable

- Menguasai pengetahuan yang dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan di bidangnya
- Menguasai ketrampilan yang dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan di bidangnya
- Memiliki sertifikasi pelatihan yang dibutuhkan dalam mendukung pekerjaan di bidangnya
- Mampu memberikan bantuan pengetahuan dan ketrampilan yang berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan di bidangnya

2 = Less than Acceptable

- Memiliki pengetahuan dan ketrampilan dasar yang dibutuhkan dalam menjalankan pekerjaan di bidangnya
- Pengetahuan yang dimiliki kurang up to date

1 = UnAcceptable

- Seringkali memerlukan bantuan orang lain berkaitan dengan penggunaan pengetahuan yang dibutuhkan dalam menjalankan pekerjaannya
- Seringkali kurang terampil dalam melakukan pekerjaan di bidangnya

8. Komitmen Terhadap Organisasi

Definisi : Kemauan dan kemampuan untuk memprioritaskan visi dan misi, serta tujuan dan kebutuhan organisasi di atas keinginan diri sendiri.

5 = Very High level of ability

- Memiliki kredibilitas sehingga layak dipilih menjadi wakil perusahaan menjalankan tugas yang sangat penting demi terciptanya tujuan organisasi.
- Berani mengambil tindakan meski harus mengorbankan unitnya untuk keberhasilan visi dan misi organisasi.
- Mendapatkan pengakuan oleh para stake holder atas kemampuannya dalam menempatkan misi organisasi di atas keinginan diri sendiri atau peran profesionalnya.

4 = High level of ability

- Selalu mendukung kebijakan organisasi dengan memiliki kemauan dan



Sistem Promosi Jabatan Kepala Ruang Keperawatan

No. Dokumen : _____ Tanggal Terbit : _____

Dibuat Oleh : _____

Diperiksa Oleh : _____

Disetujui Oleh : _____

Kepala Bidang Keperawatan

Direktur Utama

Tanggal : _____

Tanggal : _____

Tanggal : _____

kemampuan untuk memprioritaskan tujuan dan kebutuhan organisasi.

- Memberikan prioritas organisasi dengan mau mengorbankan kepentingan pribadi.

3 = Acceptable

- Mengetahui dan memahami visi dan misi unit kerja dan organisasi.
- Memiliki kemauan dan kemampuan untuk menjalankan tujuan dan kebutuhan organisasi.
- Menjalankan peraturan dan ketentuan yang ditetapkan oleh organisasi.

2 = Less than Acceptable

- Memahami visi dan misi unit kerja yang memiliki kaitan langsung
- Menjalankan peraturan dan ketentuan yang berlaku sesuai dengan kebutuhan dan tujuan organisasi saat diawasi atasan
- Terkadang kurang mampu menyelaraskan diri dengan tujuan dan kebutuhan organisasi

1 = UnAcceptable

- Tidak mengetahui apa yang menjadi visi dan misi organisasi maupun unit kerjanya
- Kesulitan mematuhi dan menjalankan peraturan dan ketentuan organisasi
- Tidak mau menyelaraskan diri dengan tujuan dan kebutuhan organisasi

9. Inisiatif

Definisi : Kemampuan untuk melakukan sesuatu tanpa menunggu adanya perintah yang bertujuan untuk menciptakan peluang, meningkatkan hasil pekerjaan, menghindari atau memperbaiki permasalahan.

5 = Very High level of ability

- Melakukan tindakan antisipasi untuk jangka panjang
- Melakukan persiapan-persiapan ke depan untuk menciptakan peluang jangka panjang

4 = High level of ability

- Mampu melakukan sesuatu hal yang bertujuan untuk menciptakan peluang
- Mampu melakukan suatu tindakan untuk menghindari permasalahan

3 = Acceptable

- Secara cepat mengambil tindakan untuk meningkatkan hasil kerja
- Melakukan sesuatu yang bertujuan meningkatkan hasil usaha tanpa harus diperintah.
- Cepat tanggap dengan menindaklanjuti sesegera mungkin masukan dari orang lain
- Cepat tanggap dengan menindaklanjuti sesegera mungkin terhadap permasalahan yang muncul



Sistem Promosi Jabatan Kepala Ruang Keperawatan

No. Dokumen : Tanggal Terbit :

Dibuat Oleh :

Diperiksa Oleh :

Disetujui Oleh :

Kepala Bidang Keperawatan

Direktur Utama

Tanggal :

Tanggal :

Tanggal :

- Mempelopori gagasan baru
- Memberi respon yang cepat
- Mengerjakan tugas tanpa tergantung pada yang lain

2 = Less than Acceptable

- Seringkali perlu mendapatkan arahan atasan dalam mengambil langkah untuk melaksanakan tugasnya
- Hanya memusatkan sesuatu pada hal-hal yang dihadapi sekarang
- Melakukan suatu perubahan untuk meningkatkan hasil kerja hanya apabila diperintah oleh atasan.
- Melakukan suatu perbaikan dalam menghadapi permasalahan namun tidak konsisten.

1 = UnAcceptable

- Sangat tergantung pada perintah atasan
- Terpaku pada hal-hal yang terjadi di masa lalu
- Tidak tanggap dalam meningkatkan hasil kerja
- Tidak tanggap dalam mencari perbaikan permasalahan

10. Bekerja Sama

Definisi : Kemampuan untuk menjalin kerjasama dengan orang lain dalam melaksanakan suatu tugas dengan cara memberikan kontribusi yang optimal guna meningkatkan efektivitas kerja kelompok sehingga mencapai tujuan organisasi.

5 = Very High level of ability

- Secara aktif mampu berperan sebagai motivator bagi kelompok kerja
- Terlibat dalam penyelesaian konflik atau pengambilan keputusan penting bagi peningkatan efektifitas kerja kelompok
- Mampu meningkatkan produktifitas anggota lain dalam mencapai tujuan

4 = High level of ability

- Mengupayakan iklim kerja yang kondusif baik dalam dan antara kelompok dalam upaya peningkatan kinerja perusahaan
- Meminta masukan kepada anggota lain untuk meningkatkan efektifitas dan produktifitas demi pencapaian tujuan yang lebih baik

3 = Acceptable

- Secara aktif bersedia memberikan lebih dari perannya untuk mendukung pencapaian kinerja kelompok
- Bersedia membagikan informasi yang dimiliki kepada anggota lain
- Memberikan kontribusi positif kepada anggota lain

2 = Less than Acceptable

- Bersedia menjalin kerja sama dengan orang lain
- Bersikap cukup kooperatif dalam mengerjakan tugas kelompok



Sistem Promosi Jabatan Kepala Ruang Keperawatan

No. Dokumen : Tanggal Terbit :

Dibuat Oleh :

Diperiksa Oleh :

Disetujui Oleh :

Kepala Bidang Keperawatan

Direktur Utama

Tanggal :

Tanggal :

Tanggal :

- Berperan sebagai anggota kelompok yang baik dalam rangka penyelesaian tugas sesuai perannya

1 = UnAcceptable

- Tidak bersikap kooperatif dengan orang lain
- Dengan sadar menolak menjalin kerjasama atau ikut serta dalam melakukan pekerjaan yang dilaksanakan secara kelompok
- Memilih pengerjaan tugas kelompok secara individual

11. Komunikasi

Definisi : Kemampuan menyampaikan informasi dengan baik dan jelas secara verbal maupun non verbal kepada orang lain sehingga dapat dipahami dengan baik.

5 = Very High level of ability

- Menyampaikan informasi sederhana maupun kompleks dengan jelas, padat dan sistematis
- Pemberi informasi menerjemahkan dan memberikan kosakata yang mudah untuk mengganti istilah asing dalam penyampaian informasi agar lebih mudah dipahami.
- Pemberi informasi memastikan penerima informasi memahami dan mampu mengkomunikasikan secara ulang informasi yang diterimanya dengan benar kepada orang lain

4 = High level of ability

- Mampu menyampaikan informasi yang kompleks dengan jelas dan padat
- Penerima informasi tidak mengalami kesulitan dalam menerima dan memahami informasi meskipun informasinya bersifat kompleks
- Pemberi informasi dan penerima informasi memiliki persepsi yang sama

3 = Acceptable

- Mampu menyampaikan informasi baik topik umum maupun pekerjaan secara verbal maupun non verbal secara jelas.
- Penerima informasi mampu menerima dan memahami informasi yang diberikan
- Penerima informasi tidak memberikan pertanyaan ulang untuk mendapatkan penjelasan yang sama
- Penerima informasi dapat memberikan respon yang tepat sesuai dengan informasi yang disampaikan

2 = Less than Acceptable

- Penyampaian informasi kurang disesuaikan dengan penerima informasi
- Kesulitan mengolah kosakata pengganti saat menggunakan istilah-istilah asing.
- Informasi yang disampaikan kurang sistematis



Sistem Promosi Jabatan Kepala Ruang Keperawatan

No. Dokumen : Tanggal Terbit :

| | | |
|----------------------------|--|---|
| Dibuat Oleh : _____ | Diperiksa Oleh : _____ Kepala Bidang Keperawatan | Disetujui Oleh : _____ Direktur Utama |
| Tanggal : | Tanggal : | Tanggal : |

- Penerima informasi masih memberikan pertanyaan ulang untuk mendapatkan penjelasan yang sama

1 = UnAcceptable

- Kurang mampu menyampaikan informasi pekerjaan secara verbal maupun non verbal dengan baik dan jelas baik
- Seringkali informasi yang disampaikan memiliki arti yang berbeda dengan yang sebenarnya
- Penerima informasi seringkali mengalami kesulitan menerima dan memahami informasi yang disampaikan

12. Customer Service

Definisi : Kemampuan untuk memberikan pelayanan, menolong dan memenuhi kebutuhan pelanggan.

5 = Very High level of ability

- Memberikan alternatif yang dapat bermanfaat bagi pelanggan
- Memberikan perhatian tinggi terhadap pelanggan
- Mempersiapkan kemungkinan kebutuhan pelanggan
- Menanyakan perkembangan kebutuhan kepada pelanggan

4 = High level of ability

- Memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan tidak hanya pada kebutuhan dasarnya.
- Mempersiapkan hal-hal yang mungkin akan menjadi kebutuhan pelanggan

3 = Acceptable

- Menindaklanjuti kebutuhan pelanggan
- Memberikan pelayanan pelanggan sesuai dengan permintaan
- Menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan demi keuntungan kedua belah pihak.
- Pelanggan merasa puas

2 = Less than Acceptable

- Memberikan pelayanan yang minim
- Pelanggan masih merasa kurang puas terhadap bantuan yang diberikan
- Mendengarkan keluhan pelanggan, namun tidak segera menindaklanjuti

1 = UnAcceptable

- Menunjukkan sikap negatif terhadap pelanggan
- Tidak mendengarkan keluhan pelanggan
- Tidak memenuhi kebutuhan pelanggan
- Secara sadar tidak berusaha membantu kesulitan pelanggan
- Pelanggan merasa sangat kecewa