

	PENGUKURAN KEPUASAN PASIEN		
	SOP	No. Dokumen : SOP/ I/ 013	
		No. Revisi :	
		Tanggal Terbit : 02 Januari 2023	
	Halaman : 1/2		
UPT Puskesmas Tasikmadu			dr.Patria Bayu Murdi,MH NIP.197212052006041013

1.Pengertian	Pengukuran kepuasan pasien adalah cara untuk menilai suatu keadaan yang dirasakan pasien sebagai pengguna layanan setelah mendapatkan pelayanan dan membandingkan dengan apa yang diharapkan
2.Tujuan	Sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di UPT Puskesmas Tasikmadu serta mendapatkan asupan dari pelanggan
3.Kebijakan	Surat Keputusan Kepala UPT Puskesmas Tasikmadu Nomor 449.1/40 Tahun 2023 Tentang Pengelolaan umpan balik dari pengguna layanan
4.Referensi	1. Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktek Mandiri Dokter dan Dokter gigi, klinik, puskesmas, rumah sakit, laboratorium kesehatan dan unit transfusi darah
5.Prosedur / Langkah-langkah	1. Tim survey menyiapkan instrumen survey berupa lembar survey kepuasan masyarakat 2. Tim survey menetapkan jumlah sampel dengan menggunakan tabel Morgan Krejcie 3. Tim survey melakukan survey kepuasan melalui lembar survey atau membagikan link survey kepuasan masyarakat melalui poster dan media elektronik puskesmas 4. Tim survey mempersilakan dan memandu pasien yang telah selesai pelayanan untuk mengisi lembar survey kepuasan masyarakat 5. Tim survey melakukan pengambilan survey setiap bulan 6. Tim survey merekap hasil survey kepuasan masyarakat setiap bulan 7. Tim Survey menginput hasil rekap survey kepuasan masyarakat ke dalam aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan aplikasi Indikator Nasional Mutu (INM) 8. Tim survey melaporkan hasil SKM/INM yang sudah diinput di aplikasi SKM dan INM kepada ketua tim Mutu setiap bulan 9. Tim survey bersama Tim Mutu membuat laporan tahunan SKM untuk dikirim ke dinas Kesehatan Kabupaten
6.Diagram alir	
7.Unit Terkait	1. Kepala Puskesmas 2. Ketua Tim Mutu Pelayanan

	3. Tim Survey Kepuasan Masyarakat			
8.Rekaman historis perubahan	No	Yang dirubah	Isi Perubahan	Tgl mulai diberlakukan