

	PENGUKURAN KEPUASAN PASIEN / PELANGGAN		
	SOP	No Dokumen : 067 / 249 / 2023	
		No Revisi : 0	
		Tanggal Terbit : 08 Maret 2023	
		Halaman : 1/2	
PUSKESMAS KERJO	Tanda Tangan :		Kepala UPT Puskemas Kerjo <u>dr. Kusnita Aresanti</u> NIP. 19740408 2006042027
1. Pengertian	Pengukuran Kepuasan Pasien / Pelanggan adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien pelanggan membandingkannya dengan apa yang diharapkannya.		
2. Tujuan	Sebagai acuan petugas dalam memperoleh pengukuran kepuasan pasien / pelanggan di Puskesmas.		
3. Kebijakan	Keputusan Kepala UPT Puskesmas Kerjo N0. 449.1 / 37 / 2023 Tentang Identifikasi Kebutuhan dan harapan UPT Puskesmas Kerjo.		
4. Referensi	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.		
5. Prosedur / Langkah - langkah	1. Petugas melakukan pengukuran kepuasan pasien / pelanggan tersebut melalui Survei. 2. Petugas puskesmas melakukan survei kepuasan pelanggan dan survei harapan dan kebutuhan. 3. Petugas melakukan survei dengan membagikan formulir kuisiонер yang berisi pertanyaan terkait pelayanan yang telah diterima. 4. Petugas melakukan pengumpulan dan melakukan pengolahan data. 5. Data diolah dan diinput dalam aplikasi excel. 6. Petugas melihat pada aplikasi excel ntuk melihat nilai dari hasil pelaksanaan survei yang telah dilakukan.		
6. Bagan Alir	-		
7. Unit Terkait	1. Layanan UKP 2. Layanan UKM 3. Manajemen		
8. Dokumen	1. Kuisiонер Survei Harapan dan Kebutuhan		

Terkait	2. Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat			
9. Rekaman Histori Perubahan	No	Yang Dirubah	Isi Perubahan	Tgl Mulai diberlakukan