

TERKENDALI

Nomor	: 440/SOP/376/311.21/2023
Revisi Ke	: 00
Berlaku	: 4 Januari 2023
Tgl	



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENGUKURAN KEPUASAN PASIEN**

Disahkan Oleh :

Kepala UPTD Puskesmas Curahnongko






dr. Setya Nugraha Dewantara
NIP. 198609082019031006

**PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER
UPTD. PUSKESMAS CURAHNONGKO**

Jl. Bandalit No.19 Telp (0336) 8863020

TEMPUREJO 68173

	PENGUKURAN KEPUASAN PASIEN		
	SOP	No. Dokumen : 440/SOP/376/311.21/2023	
		No. Revisi : 0	
		Tgl. Terbit : 4 Januari 2023	
Halaman : 1/4			
UPTD. PUSKESMAS CURAHNONGKO			<u>dr. Setya Nugraha D.</u> NIP. 19860908 201903 1 008
1. Pengertian	Kepuasan Pasien adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pasien terpenuhi		
2. Tujuan	1. Mengetahui harapan pelanggan terhadap pelayanan di Puskesmas 2. Mengetahui kekurangan dan kelebihan pelayanan yang telah diberikan 3. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. 4. Mengetahui tingkat kebutuhan pelanggan		
3. Kebijakan	Keputusan Kepala Puskesmas Curahnongko Nomor : 440/SK/002.38/311.21/2023 tentang Tim Penanganan Keluhan dan Pengaduan Masyarakat UPTD.Puskesmas Curahnongko		
4. Referensi	1. Nomor 128/MENKES/SK/II/2004 Tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan masyarakat. 2. Permenkes 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 3. Permenpan No 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik		
5. Alat dan Bahan	1. Komputer 2. Kuisisioner 3. Hasil Survey Kepuasan		
6. Langkah Prosedur	1. Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat <ul style="list-style-type: none"> a. Tim Survei Kepuasan Masyarakat memberikan Formulir Kuesioner Kepuasan Masyarakat kepada pasien. b. Tim Survei Kepuasan Masyarakat menyebarkan kuesioner dilakukan minimal dalam waktu 6(enam) bulan sekali setiap bulan Juni dan bulan Desember. c. Tim Survei Kepuasan Masyarakat menjelaskan cara pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh pasien d. Tim Survei Kepuasan Masyarakat mengumpulkan kuesioner 		

PENGUKURAN KEPUASAN PASIEN	
UPTD. Puskesmas Curahnongko	SOP
	No. Dokumen : 440/SOP/376/311.21/2023
	No. Revisi : 0
	Tanggal Terbit : 4 Januari 2023
	Halaman : 2/4
	<p>2. Kotak Survei Kepuasan Pasien</p> <p>a. Pasien dapat mengambil kertas Kepuasan Pasien dengan mencontreng kolom Sangat Puas, Puas dan Tidak Puas dan menulis saran dilembar kertas Kepuasan Pelanggan setelah selesai mendapatkan pelayanan.</p> <p>b. Pasien setelah selesai mengisi kertas Kepuasan Pasien, lalu memasukkan kertas ke dalam kotak Survei Kepuasan Pasien.</p> <p>3. Kotak Saran</p> <p>a. Pasien menuliskan saran di tempat yang disediakan</p> <p>b. Pasien memasukkan saran yang telah ditulis di kotak saran yang telah disediakan.</p> <p>4. Layanan Pengaduan</p> <p>a. Pasien dapat memberikan pengaduan melalui SMS atau WhatsApp atau email atau secara langsung maupun tertulis yang sudah tertera di alur pengaduan pasien</p>
7. Bagan Alir	<pre> graph TD A[Pelanggan (pasien)] --> B[Kuisisioner kepuasan pasien] A --> C[Kotak survei kepuasan pasien] A --> D[Kotak Saran] A --> E[Layanan Pengaduan] B --> B1[Mengisi formulir kuisisioner kepuasan pelanggan] C --> C1[Mencontreng lembar kepuasan pelanggan Sangat Puas, Puas atau Tidak Puas] D --> D1[Menulis saran] E --> E1[SMS WhatsApp] </pre>

		PENGUKURAN KEPUASAN PASIEN	
		SOP	
UPTD. Puskesmas Curahnongko		No. Dokumen	: 440/SOP/376/311.21/2023
		No. Revisi	: 0
		Tanggal Terbit	: 4 Januari 2023
		Halaman	: 3/4
		<pre> graph TD A[Tim survei mengumpulkan kuisioner] --> D[Pasien pulang] B[Memasukkan lembar kepuasan pelanggan ke kotak survei kepuasan pelanggan] --> D C[Masukkan ke kotak saran] --> D D --> E[Tindak lanjut pengaduan] E --> C </pre>	
8. Unit Terkait	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pendaftaran dan Rekam Medis 2. Ruang UGD 3. Ruang Umum 4. Ruang KIA,KB dan Imunisasi 5. Ruang Khusus 6. Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut 7. Ruang KIE Gizi 8. Ruang Farmasi 9. Ruang Persalinan 10. Ruang rawat inap 11. Laboratorium 		

		PENGUKURAN KEPUASAN PASIEN	
		SOP	
UPTD. Puskesmas Curahnongko		No. Dokumen	: 440/SOP/376/311.21/2023
		No. Revisi	: 0
		Tanggal Terbit	: 4 Januari 2023
		Halaman	: 4/4
9. Dokumen terkait	1. Kuisisioner Kepuasan Pasien 2. Kuisisioner Survey Masyarakat		

10. Rekaman Historis Perubahan

No.	Yang Di Ubah	Isi Perubahan	Tanggal mulai diberlakukan