

	SURVEY KEPUASAN PELANGGAN			
	SOP	No. Dokumen		: SOP/WMM-KD/07
		No. Revisi		: 00
		Tanggal Terbit		: 26 Juli 2016
	Halaman	: 1 of 2		
PUSKESMAS KECAMATAN KALIDERES		Ttd Kepala Puskesmas : dr. H DARUS SAHMEDI NIP 197705242010011016		

1. Pengertian	Survey kepuasan pelanggan adalah survey yang dilakukan untuk menilai persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas
2. Tujuan	Sebagai acuan penerapan langkah-langkah untuk melakukan survey kepuasan pasien rawat jalan supaya mendapatkan umpan balik dari pasien rawat jalan terhadap pelayanan yang diterimanya
3. Kebijakan	SK Kepala Puskesmas Kecamatan Kalideres Nomor 91 Tahun 2016 tentang Tim Mutu dan Keselamatan Pasien
4. Referensi	1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Kepuasan Pelayanan Publik
5. Prosedur/ Langkah- langkah	1. Tim Mutu membuat dan merancang lembar Kuesioner Survey Kepuasan Pelanggan 2. Tim Mutu menentukan sasaran kajian kebutuhan dan harapan pelanggan 3. Tim Mutu menentukan jumlah sampel kajian kebutuhan dan harapan pelanggan 4. Tim Mutu mendistribusikan lembar kuesioner survey kepuasan pelanggan kepada pelanggan 2 kali dalam setahun 5. Tim Mutu meminta kepada pelanggan untuk langsung mengisi lembar kuesioner survey kepuasan pelanggan dan langsung mengembalikan kepada Tim Mutu 6. Tim Mutu melakukan analisa hasil pengisian kuesioner oleh pelanggan 7. Tim Mutu mendokumentasikan dengan menyusun makalah hasil analisa Kepuasan Pelanggan 8. Tim Mutu menyampaikan laporan hasil analisa kepada Kepala Puskesmas dan Penanggungjawab Unit melalui Rapat Tinjauan Manajemen

6. Diagram Alir	MERANCANG KUESIONER SURVEY KEPUASAN PELANGGAN MENENTUKAN SASARAN MENENTUKAN JUMLAH SAMPEL DISTRIBUSI KUESIONER PELANGGAN SETAHUN 2 KALI PELANGGAN MENGISI LEMBAR KUESIONER ANALISA HASIL KUESIONER MENYUSUN MAKALAH DARI HASIL ANALISA MENINJAKLANJUT LAPORAN HASIL ANALISA								
7. Unit terkait	1. Pokja UKP 2. Pokja UKM 3. ADMEN PKL Kelurahan								
8. Rekaman Historis	<table><tr><th>No</th><th>Halaman</th><th>Isi Perubahan</th><th>Tanggal Mulai Perubahan</th></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	No	Halaman	Isi Perubahan	Tanggal Mulai Perubahan				
No	Halaman	Isi Perubahan	Tanggal Mulai Perubahan						