
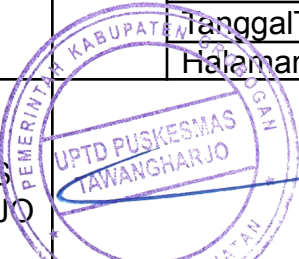
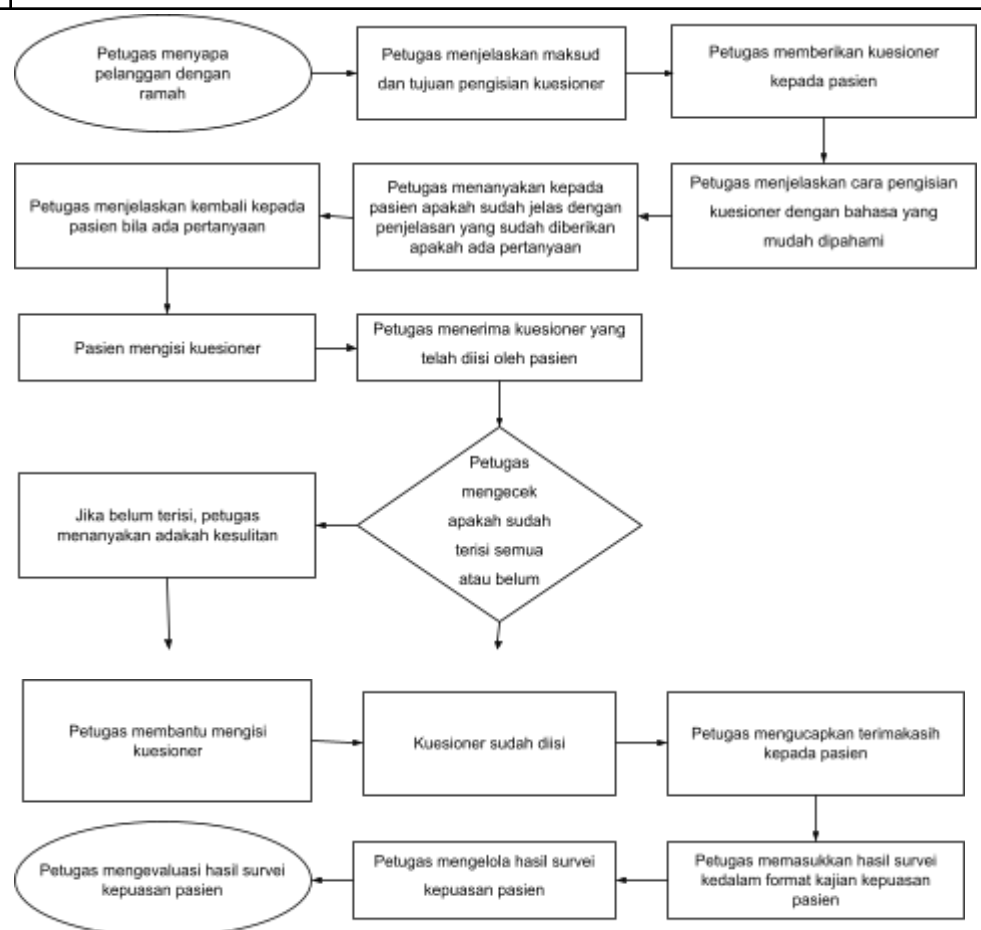
	PENGUKURAN KEPUASAN PASIEN		
	SOP	No. Dokumen : SOP/II/KMP/002/II/2023	
		No. Revisi : 0	
		Tanggal Terbit : 09-01-2023	
	Halaman : 1/3		
UPTD PUSKESMAS TAWANGHARJO			NURKHOTIB, SKM.MM NIP. 197002181991031007

1. Pengertian	Pengukuran Kepuasan Pasien adalah kegiatan untuk menilai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Puskesmas dengan menggunakan kuesioner
2. Tujuan	Sebagai pedoman dalam penerapan langkah-langkah mengukur kepuasan pelanggan
3. Kebijakan	SK Kepala UPTD Puskesmas Tawangharjo Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Umpan Balik dari Pengguna Layanan
4. Referensi	Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas
5. Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persiapan Alat dan Bahan: <ol style="list-style-type: none"> a. ATK b. Form Survey Kepuasan 2. Petugas yang melaksanakan: 3. Staf puskesmas yang ditugaskan 4. Langkah-langkah: <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas survei menyapa pasien dengan ramah b. Petugas survei menjelaskan maksud dan tujuan pengisian kuesioner c. Petugas survei memberikan kuesioner kepada pasien d. Petugas survei menjelaskan cara pengisian kuesioner dengan bahasa yang mudah dipahami. e. Petugas survei menanyakan kepada pasien apakah sudah jelas dengan penjelasan yang sudah diberikan apakah ada pertanyaan. f. Petugas survey menjelaskan kembali kepada pasien bila ada pertanyaan

- g. Petugas survey mempersilahkan pasien untuk mengisi kuisisioner sesuai dengan keadaan yang dialami oleh pasien dan jika sudah selesai pasien dipersilahkan untuk mengembalikan kepada petugas
- h. Petugas survei menerima kuesioner yang telah diisi oleh pasien
- i. Petugas survei mengecek apakah sudah terisi semua atau belum
- j. Bila kuesioner ada yang belum terisi, petugas survei menanyakan kepada pasien apakah ada kesulitan. Jika ada, petugas survei membantu pasien untuk mengisikan kuisisioner
- k. Petugas survei mengucapkan terima kasih kepada pasien atas kerjasamanya
- l. Petugas survei memasukkan hasil survei ke dalam format kajian kepuasan pasien
- m. Petugas survei mengelola hasil survei kepuasan pasien
- n. Petugas survei mengevaluasi hasil survei kepuasan pasien

6. Diagram Alir/
Bagan Alir



7. Hal-hal yang perlu diperhatikan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sasaran 2. Kelengkapan alat tulis 3. Pasien buta huruf 4. Pasien tunagrahita 5. Pasien tunarungu 																				
8. Unit Terkait	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendaftaran 2. BP Umum dan Gigi 3. Ruang Obat 4. Ruang bersalin 																				
9. Dokumen terkait	<ol style="list-style-type: none"> 1. Buku Kegiatan 2. Notulen 3. Form survei kepuasan pelanggan 																				
10. Rekaman Historis Perubahan	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">NO</th> <th style="width: 20%;">Halaman</th> <th style="width: 20%;">Yang dirubah</th> <th style="width: 20%;">Isi perubahan</th> <th style="width: 30%;">Tanggal mulai diberlakukan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	NO	Halaman	Yang dirubah	Isi perubahan	Tanggal mulai diberlakukan															
NO	Halaman	Yang dirubah	Isi perubahan	Tanggal mulai diberlakukan																	

	PENGUKURAN KEPUASAN PASIEN		
	DAFTAR TILIK	No. Dokumen : DT//KMP/002//2023	
		No. Revisi: 0	
		Tanggal Terbit : 09-01-2023	
	Halaman : 1/2		
UPTD PUSKESMAS TAWANGHARJO			NURKHOTIB, SKM.MM NIP. 197002181991031007

UNIT :

NAMA PETUGAS :

TANGGAL PELAKSANAAN :

No	Langkah Kegiatan	Ya	Tidak	T B
1.	Apakah petugas melakukan: <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas survei menyapa pasien dengan ramah b. Petugas survei menjelaskan maksud dan tujuan pengisian kuesioner c. Petugas survei memberikan kuesioner kepada pasien d. Petugas survei menjelaskan cara pengisian kuesioner dengan bahasa yang mudah dipahami. e. Petugas survei menanyakan kepada pasien apakah sudah jelas dengan penjelasan yang sudah diberikan apakah ada pertanyaan. f. Petugas survey menjelaskan kembali kepada pasien bila ada pertanyaan g. Petugas survey mempersilahkan pasien untuk mengisi kuisioner sesuai dengan keadaan yang dialami oleh pasien dan jika sudah selesai pasien dipersilahkan untuk mengembalikan kepada petugas h. Petugas survei menerima kuesioner yang telah diisi oleh pasien i. Petugas survei mengecek apakah sudah terisi semua atau belum j. Bila kuesioner ada yang belum terisi, petugas survei menanyakan kepada pasien apakah ada kesulitan. Jika ada, petugas survei membantu pasien untuk mengisikan kuisioner k. Petugas survei mengucapkan terima kasih kepada pasien atas kerjasamanya l. Petugas survei memasukkan hasil survei ke dalam format kajian kepuasan pasien 			

	m. Petugas survei mengelola hasil survei kepuasan pasien n. Petugas survei mengevaluasi hasil survei kepuasan pasien			
--	---	--	--	--

	Jumlah		
Compliance rate (CR)			

.....
 Observer Tindakan

.....
 NIP: