|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **PENGUKURAN KEPUASAN PASIEN** | | | |  | |
| SOP | | No. Dokumen : 440/ /PKMS-LG/ / | |
| No. Revisi : 1 | |
| Tanggal Terbit : | |
| Halaman : 1 / 2 | |
| PUSKESMAS LINGGA |  | | | | Yustina A.Md.Kep  NIP. 196710101989012004 | |
| 1. Pengertian | Kegiatan dalam mengetahui dan menilai kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh puskesmas Lingga | | | | | |
| 2. Tujuan | Sebagai acuan penerapan langkah-langkah dalam melakukan pengukuran kepuasan pasien yang mendapatkan pelayanan di puskesmas Lingga | | | | | |
| 3. Kebijakan | Surat Keputusan Kepala Puskesmas Nomor:…./…./…./ tentang Pengelolaan Umpan Balik dari Pengguna Layanan | | | | | |
| 4. Referensi | 1. Peraturan Presiden Nomot 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat | | | | | |
| 5. Prosedur/ Langkah – langkah | Alat dan bahan   1. Formulir survei kepuasan masyarakat 2. Pulpen 3. Masker   Langkah- Langkah   1. Petugas memperkenalkan diri 2. Petugas meminta kesediaan pasien untuk mengisi survei sembari menjelaskan tujuan serta tatacaranya 3. Petugas menyerahkan formulir survei dan pulpen kepada pasien jika bersedia 4. Petugas mengumpulkan formulir survei yang telah terisi 5. Petugas menginput isian data survei 6. Petugas mencatat nilai dari hasil pengukuran kepuasan pasien 7. Petugas menyampaikan nilai tersebut kepada kepala puskesmas | | | | | |
| 6. Bagan Alir | kumpulkan formulir  Serahkan formulir  Minta kesediaan  Input data    Catat hasil | | | | | |
| 7.Hal-hal yang perlu diperhatikan | 1. kelompok rentan ( Lansia) atau berkebutuhan khusus | | | | | |
| 8.Unit Terkait | Semua Unit Pelayanan | | | | | |
| 9.Dokumen terkiat | Arsip Hasil survei dan analisi kepuasan Masyarakat | | | | | |
| 10.Rekam histori perubahan | No | Yang diubah | | Isi perubahan | | Tanggal diberlakukan |
| 1. | Kebijakan | | SK Kebijakan Kepala Puskesmas | | 07 januari 2022 |
|  |  |  | |  | |  |