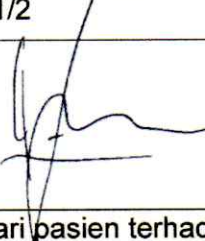


|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                        |                                                                                     |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <b>SURVEY KEPUASAN PASIEN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                        |  |  |
|                                                                                   | <b>SOP</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | No. Dokumen : 243/I/PKMS-LG/2023                                                                                                                       |                                                                                     |  |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | No. Revisi :                                                                                                                                           |                                                                                     |  |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Tanggal Terbit : 21 Januari 2023                                                                                                                       |                                                                                     |  |
| Puskesmas Lingga                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <u>Yustina, A.Md. Kep</u><br>Nip.196710101989012004                                                                                                    |                                                                                     |  |
| 1. Pengertian                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Adalah penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan yang diterimanya. |                                                                                     |  |
| 2. Tujuan                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Sebagai acuan penerapan langkah-langkah untuk menilai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas                                          |                                                                                     |  |
| 3. Kebijakan                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Surat Keputusan Kepala Puskesmas Lingga No. 219 Tahun 2023 tentang Umpan Balik Keluhan Masyarakat                                                      |                                                                                     |  |
| 4. Referensi                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Pedoman Manual Mutu Puskesmas                                                                                                                          |                                                                                     |  |
| 5. Prosedur/Langkah-langkah                                                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alat dan Bahan             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. ATK</li> <li>b. Komputer</li> <li>c. Kotak saran</li> <li>d. Kuisisioner</li> </ol> </li> <li>2. Langkah-langkah             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kuisisioner Kepuasan Pasien                 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tim Survey Kepuasan Pasien menyebarkan formulir Kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat kepada pasien</li> <li>• Penyebaran kuesioner dilakukan minimal dalam waktu 6 (enam) bulan sekali.</li> <li>• Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh pasien dengan penjelasan dari petugas atau sebaliknya. Pengumpulan data kuisisioner mengacu kepada petunjuk teknis IKM. Tim survey mengumpulkan kuisisioner setelah kuisisioner terkumpul</li> </ul> </li> <li>b. Kotak kepuasan pasien                 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien mengunjungi layanan kesehatan</li> <li>• Setelah mendapatkan layanan Kesehatan, pasien diberi kartu kepuasan dan dimasukkan dalam kotak yang berada di masing-masing poli layanan sebagai penilaian pasien terhadap pelayanan yang sudah diberikan</li> </ul> </li> <li>c. Kotak saran                 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien menuliskan saran di tempat yang disediakan</li> <li>• Pasien memasukkan saran yang telah ditulis di kotak saran yang telah disediakan</li> </ul> </li> <li>d. Kontak pengaduan                 <p>Pasien dapat memberikan pengaduan baik melalui telepon, sms ataupun email yang telah tertera di kontak pengaduan</p> </li> <li>e. Tindak lanjut pengaduan</li> </ol> </li> </ol> |                                                                                                                                                        |                                                                                     |  |

|                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                    |                      |                             |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------|-----------------------------|
| <p>6. Bagan Alir/Diagram Alir</p>      | <pre> graph TD     Start([Pasien datang dan selesai]) --&gt; K1[Kuisisioner Kepuasan]     Start --&gt; K2[Kotak Kepuasan]     Start --&gt; K3[Kotak Saran]     Start --&gt; K4[Kotak Pengaduan]          K1 --&gt; M1[Mengisi Kuisisioner Kepuasan]     K2 --&gt; M2[Memasukkan Kartu Kepuasan]     K3 --&gt; M3[Menulis Saran]     M3 --&gt; M4[Memasukkan ke kotak saran]     M4 --&gt; M5[Pasien Pulang]     M5 --&gt; End([Tindak lanjut pengaduan])     K4 --&gt; M6[Sms, Wa, Telpn, email]     M6 --&gt; End   </pre> |                    |                      |                             |
| <p>7. Hal yang perlu di perhatikan</p> | <p>Isi pengaduan pasien</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                    |                      |                             |
| <p>8. Unit Terkait</p>                 | <p>Semua Unit</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                    |                      |                             |
| <p>9. Dokumen Terkait</p>              | <p>1. Register pasien<br/>2. Kotak saran<br/>3. Kuisisioner</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                    |                      |                             |
| <p>10.Rekaman Historis Perubahan</p>   | <p>No</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>Yang diubah</p> | <p>Isi perubahan</p> | <p>Tanggal diberlakukan</p> |
|                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                    |                      |                             |
|                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                    |                      |                             |
|                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                    |                      |                             |