

	<b>PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN</b>		
	SPO	No. Dokumen : SPO/KMP-006/002/2023 No. Revisi : 00 Tanggal Terbit : 6 Januari 2023 Halaman : 1/2	
PUSKESMAS PURING			dr. Kukuh Muchrodi, MM NIP.19831022 201001 1 019
1. Pengertian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepuasan pengguna layanan adalah hasil pendapat dan penilaian pengguna layanan terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas.</li> <li>2. Kepuasan pasien adalah hasil pendapat dan penilaian pasien terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas.</li> <li>3. Kepuasan pengguna layanan/pasien dapat dicapai apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau melampaui harapan pengguna layanan.</li> <li>4. Untuk itu, perlu dilakukan penilaian kepuasan pengguna layanan secara berkala serta ditindaklanjuti.</li> <li>5. Pengukuran Kepuasan Pelanggan adalah kegiatan untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Puskesmas dengan menggunakan kuesioner atau laman web <i>skm.kebumenkab.go.id.</i>, dan kotak saran.</li> </ol>		
2. Tujuan	Sebagai acuan penerapan langkah-langkah dalam evaluasi terhadap nilai pelayanan Puskesmas untuk meningkatkan mutu pelayanan di Puskesmas.		
3. Kebijakan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Keputusan Kepala Puskesmas Puring Nomor 009/KMP/KEP/2023 Tentang Pengelolaan Umpan Balik dari Pengguna Layanan.</li> <li>2. Surat Keputusan Kepala Puskesmas Puring Nomor 011/KMP/KEP/2023 Tentang Tim Penanganan Keluhan Pelanggan dan Kepuasan Masyarakat.</li> </ol>		
4. Referensi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.</li> <li>2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas.</li> <li>4. Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengawasan Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen.</li> </ol>		
5. Langkah-langkah Prosedur	Survey kepuasan Puskesmas Puring dilaksanakan Triwulanan. <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persiapan pelaksanaan survey kepuasan melalui kuesioner atau laman survey <i>skm.kebumenkab.go.id.</i> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas Tim Penanganan Keluhan Pelanggan dan Kepuasan Masyarakat menyusun kerangka acuan yang didalamnya mencakup jadwal, agenda, dan sasaran survey.</li> <li>b. Petugas mengajukan kerangka acuan untuk disetujui Kepala Puskesmas.</li> <li>c. Petugas berkordinasi dengan unit yang terlibat dalam survey.</li> </ol> </li> <li>2. Pelaksanaan Survey Kepuasan pelanggan melalui kuesioner atau laman survey online <i>skm.kebumenkab.go.id.</i> oleh petugas pelayanan.             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas survey menyapa pelanggan/pasien dengan senyum, salam, sapa</li> </ol> </li> </ol>		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Petugas menjelaskan maksud dan tujuan pengisian kuesioner ataupun survey online.</li> <li>c. Petugas membagikan kuesioner maupun link <i>skm.kebumenkab.go.id</i> kepada pelanggan/pasien.</li> <li>d. Petugas menjelaskan cara pengisian kuesioner dengan bahasa yang mudah dipahami.</li> <li>e. Petugas mempersilahkan pelanggan/pasien mengisi kuesioner ataupun survey online sesuai keadaan yang dialami oleh pelanggan dan apabila sudah selesai, pelanggan/pasien untuk mengembalikan kepada petugas.</li> <li>f. Apabila pasien mengisi kuesioner maka petugas unit menindaklanjuti mengentry ke laman web <i>skm.kebumenkab.go.id</i>.</li> <li>g. Petugas survey mengucapkan terima kasih atas kerjasama pelanggan/pasien.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>3. Hasil Rekap Survey kepuasan dapat didownload Puskesmas setiap 3 bulanan, kemudian mengisi Rencana Tindak Lanjut berdasarkan hasil survey kepuasan.</li> <li>4. Kepuasan pelanggan juga diukur dari nilai bintang pada <i>google review</i>, yang akan dievaluasi setiap tribulan.</li> <li>5. Kotak Saran <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien menuliskan saran di kertas yang disediakan.</li> <li>b. Pasien memasukan saran ditempat yang telah disediakan.</li> <li>c. Petugas merekap masukan dari kotak saran ke dalam form rekapian selama satu bulan sekali</li> </ul> </li> <li>6. Petugas melaporkan hasil kepada Tim Mutu Puskesmas dan Kepala Puskesmas.</li> <li>7. Petugas mempublikasikan survey dalam papan informasi Puskesmas, TV Puskesmas dan Media sosial.</li> </ul>
6. Diagram Alir / Bagan Alir ( <i>FlowChart</i> )	-
7. Unit Terkait	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Tim Mutu</li> <li>2. KMP</li> <li>3. UKM</li> <li>4. UKPP</li> <li>5. Unit terkait</li> </ul>

#### 8. Rekaman Historis Perubahan

No	Yang Diubah	Isi Perubahan	Tanggal Mulai Diberlakukan