

	SURVEY KEPUASAN PELANGGAN (METODE POLLING)		
	S O P	No. Dokumen : 440/SOP-098/PKM-BRT	
		No. Revisi : II	
		Tanggal Terbit : 31 Januari 2019	
Halaman : 2 halaman			
UPTD Puskesmas Baru Tengah			Rulida Osma Marisya
1.	Pengertian	Kepuasan adalah Suatu persepsi dari seseorang terhadap suatu bentuk pelayanan yang diterima. Pelanggan adalah pihak yang menerima Pelayanan.	
2.	Tujuan	Sebagai acuan penerapan langkah-langkah untuk kepuasan pelanggan puskesmas Baru Tengah	
3.	Kebijakan	a. Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Baru Tengah No.188.4/KEP-008/PKM-BRT Tentang Perubahan Pertama Kebijakan Pelayanan Klinis UPTD Puskesmas Baru Tengah	
4.	Referensi	PERMENPAN No. 14 Tahun 2017 pedoman penyusunan standar kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik	
5.	Alat dan Bahan	Peralatan : - Kotak survey - Kartu polling kepuasan pelanggan masing-masing poli	
6.	Prosedur	Persiapan: a. Menyiapkan kartu polling poli yang akan dilakukan survey kepuasan pelanggan b. Menyerahkan kartu polling kepada poli yang dimaksud dan melakukan sosialisasi jadwal polling dan metode polling c. Melaksanakan Survey setiap 1 (satu) bulan sekali pada minggu ke – II atau minggu ke – III di bulan tersebut selama 1 (satu) minggu dari hari Senin sampai hari Sabtu	

		<p>Pelaksanaan</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien yang selesai mendapat pelayanan di poli yang disurvey diberi kartu poling b. Pasien dipersilahkan memasukkan kartu poling ke kotak survey untuk memilih apakah "puas" atau "tidak puas" <p>Pelaporan, evaluasi, dan tindak lanjut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas survey mengambil dan menghitung hasil survey setelah selesai survey 1 minggu b. Melakukan tabulasi dan analisis terhadap data yang sudah masuk. c. Menyampaikan hasil survey kepuasan Pelanggan kepada ketua tim pengelola pengadaan dan dilakukan evaluasi d. Ketua tim pengelola pengadaan melaporkan kepada kepala puskesmas e. Kepala puskesmas menyampaikan hasil survey ke staf pada saat mini lokakarya f. Berdasarkan laporan evaluasi kepuasan pelanggan Kepala Puskesmas Baru Tengah melakukan tindak lanjut yang diperlukan g. Menampilkan hasil tindak lanjut ke papan pengumuman
7.	Hal-hal yang perlu diperhatikan	Pelaksanaan survey dilakukan 1 bulan sekali selama 1 minggu di minggu ke III atau minggu ke IV
8.	Unit terkait	Semua unit Pelayanan