

| MENILAI KEPUASAN PELANGGAN | |
|--|---|
|  SOP UPTD. Puskesmas Batumandi | No. : 445/03/C.VII.SOP/UPTD Dokumen : PKM-BTM/2022 No. Revisi : 0 Tanggal : 29 Januari 2022 Tanda Tangan :  Nama : Nurul Bahriah NIP.197208041992022001 |
| |  |

| | |
|---------------|---|
| 1. Pengertian | Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan terpenuhi. Pelanggan adalah seseorang yang memperoleh dampak pelayanan atau proses pelayanan, baik itu pelanggan internal maupun eksternal. Pelanggan internal adalah orang yang memperoleh dampak pelayanan dan merupakan anggota organisasi pemberi pelayanan, sedangkan pelanggan eksternal adalah pelanggan yang memperoleh dampak pelayanan tetapi bukan anggota organisasi pemberi pelayanan |
| 2. Tujuan | Sebagai acuan petugas untuk melaksanakan langkah – langkah dalam menilai kepuasan pelanggan |
| 3. Kebijakan | <ol style="list-style-type: none"> Penetapan Kepala Puskesmas nomor 445/01/SK-UKP/UPTD.PKM-BTM/2022 Tentang Kebijakan Pelayanan Klinis UPTD.Puskesmas Batumandi Penetapan Kepala Puskesmas nomor 445/004/SK/UPTD.PKM-BTM/2022 Tentang Penetapan Program Inovasi Sistem Kepuasan di Puskesmas Batumandi (SI PULAN PUNDI) Penetapan Bupati Balangan nomor 188.45/530/kum Tahun 2022 Tentang Inovasi Admin dan Inovator Inovasi Daerah Kabupaten Balangan tahun 2022 Penetapan Kepala Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana nomor 188.46/155.1/SK/DINKES,PPKB-BLG/2022 Tentang Penetapan Program Inovasi Sistem Kepuasan di Puskesmas Batumandi (SI PULAN PUNDI) |
| 4. Referensi | <ol style="list-style-type: none"> Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 tahun 2019 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama |

| | |
|--------------------|--|
| | <p>4. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: HK.02.02/MENKES/514/2015 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama</p> |
| 5. Alat dan Bah an | <p>1. Alat :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. ATK b. Komputer c. Handphone <p>d. Bahan :</p> |
| 6. Pros edur | <p>Pengumpulan informasi melalui SI PULAN PUNDI DAN Kuesioner</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas penanggung jawab membuka link SI PULAN PUNDI dan memilih menu saran kemudian mencetak hasil jawaban atau saran dari pasien atau yang berkunjung (1 Menit). 2. Petugas juga membagikan kuesioner kepada pasien yang datang berobat setelah mereka dilayani oleh petugas kesehatan dan pasien mengisi kuesioner sambil menunggu obat yang diberikan oleh petugas dan di serahkan kembali kepada petugas dan dilakukan perekapan hasil kuesioner (3-5 Menit). 3. Petugas penanggung jawab melaporkan atau menyerahkan hasil saran dari aplikasi SI PULAN PUNDI dan kuesioner kepada Tim Mutu (5 Menit) 4. Ketua Tim Mutu memisahkan/memilah-milah sesuai dengan kelompok kerja program (2 Menit) 5. Ketua Tim Mutu melaporkan isi saran kepada Kepala UPTD. Puskesmas Batu Mandi agar ditindak lanjuti secara cepat, jika sulit dipecahkan dibahas dalam pertemuan tinjauan manajemen UPTD. Puskesmas Batu Mandi (5 Menit) 6. Ketua Tim Mutu memberikan hasil rekapan isi saran dan tindak lanjut ke koordinator admin (5 Menit) 7. Koordinator admin memberikan rekapan saran dan tindak lanjutnya sesuai dengan kelompok kerja (10-15 Menit) 8. Koordinator pokja menandatangani tanda terima penyerahan rekapan saran yang di dapat melalui aplikasi SI PULAN PUNDI dan kuisenner beserta tindak lanjutnya dari koordinator admin(1 Menit) |

| 7. Diagram Alir | N O . | KEGIATAN | PELAKSANAAN | | MUTU BAKU | | |
|-----------------|-----------------------|--|-------------|---------|------------------------------------|---------|--|
| | | | PAS IEN | PETUGAS | KELENGKAPAN | WAKTU | OUTPUT |
| 7. Diagram Alir | 1 | Petugas mengakses link SI PULAN PUNDI https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc69_FZbSrzd0iSzVrxPd1cb-zKCNb95fgosPgkVwPE_uyjbA/viewform | | | Tablet UPTD. PUSKES MAS BATUMA NDI | 1 Menit | Petugas tidak perlu memberikan kuesioner penilaian kepada pasien |
| | 2 | Pasien mengisi asal poli, kepuasan dan saran pada link SI PULAN PUNDI | | | Tablet UPTD. PUSKES MAS BATUMA NDI | 3 Menit | Pasien dapat mengisi keluhan dan saran secara cepat dan efesien |
| 8. Unit Terkait | Semua jenis pelayanan | | | | | | |

9. Rekaman Historis Perubahan

| No. | Yang Dirubah | Isi Perubahan | Tanggal Mulai Diberlakukan |
|-----|--------------|---------------|----------------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |