

	<b>MENDAPATKAN ASUPAN PENGGUNA TENTANG KINERJA PUSKESMAS</b>		
	<b>SOP</b>	No Dokumen : SOP / I - ADM / 14 / 2019	
		No Revisi : 01	
		Tanggal Terbit : 14 Januari 2019	
		Halaman : 1/2	
<b>UPTD PUSKESMAS PURWODADI I</b>	Kepala UPTD Puskesmas Purwodadi 1  	<b>Dr. ENDAH YULI. R</b> NIP. 19740417 200604 2 019	

1	Pengertian	Asupan pengguna tentang kinerja puskesmas adalah suatu kegiatan menghimpun asupan masyarakat / pihak terkait yang berhubungan dengan perbaikan pelaksanaan pelayanan/ program puskesmas untuk di susun dalam suatu rencana operasional puskesmas. Asupan berupa ide – ide, kritik dan saran dari masyarakat maupun pihak – pihak terkait baik secara langsung atau melalui media yang disediakan oleh puskesmas.
2	Tujuan	Sebagai acuan penerapan langkah-langkah untuk mendapatkan asupan pengguna tentang kinerja puskesmas
3	Kebijakan	Surat Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Purwodadi I Nomor: 825 / 06 / 2019 tentang Akses Masyarakat, Sasaran Program, Pasien Untuk Berkomunikasi Dengan Kepala Puskesmas Penanggung Jawab Program Dan Pelaksana Di UPTD Puskesmas Purwodadi 1.
4	Referensi	<i>Permenpan No.16 tahun 2014 tentang pendapat responden tentang layanan publik</i>
5	Prosedur / Langkah-langkah	<p><b>1. Lewat Survey</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tim mutu dan di bantu tim survey yang di tunjuk oleh kepala puskesmas melakukan kegiatan survey kepuasan masyarakat atau pelanggan setiap 6 bulan sekali.</li> <li>b. Kegiatan survey kepuasan pelanggan:       <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Persiapan administrasi</li> <li>2) Pengaturan jadwal</li> <li>3) Proses survey           <ul style="list-style-type: none"> <li>Dalam Gedung :               <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Petugas mengucapkan salam dan memberi penjelasan tujuan survey kepada pelanggan.</li> <li>➢ Petugas menyerahkan questionar pertanyaan dan alat tulis kepada pelanggan.</li> <li>➢ Petugas mempersilakan pelanggan untuk menulis jawaban.</li> <li>➢ Petugas meminta dan menerima hasil survey.</li> </ul> </li> <li>Luar Gedung :               <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Petugas membawa ceklist pada saat kegiatan di desa.</li> <li>➢ Petugas membagikan pada masyarakat quentionary pertanyaan dan alat tulis.</li> <li>➢ Setelah di tulis oleh masyarakat petugas meminta kembali dan menerima hasil survey.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> </li> <li>b. Petugas mengumpulkan questionar</li> <li>c. Hasil survey di olah oleh tim mutu/ tim survey. Hasil olahan survey kepuasan pelanggan di sampaikan dalam Rapat Tinjauan Manajemen.</li> </ol> <p><b>2. Lewat kotak saran/SMS/Telepon</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas menyediakan kotak saran.</li> <li>b. Petugas menyediakan lembar kritik saran dan bolpoin di dekat kotak saran.</li> <li>c. Petugas mengecek dan mengambil kotak setiap seminggu sekali</li> <li>d. Petugas merekap hasil kotak saran, sms, atau telepon dalam</li> </ol>

<b>UPTD PUSKESMAS PURWODADI 1</b>	<b>MENDAPATKAN ASUPAN PENGGUNA TENTANG KINERJA PUSKESMAS</b>		<b>Dr. ENDAH YULI. R</b> NIP. 19740417 200604 2 019
	<b>SOP</b>	No Dokumen : SOP / I - ADM / 14 / 2019	
		No Revisi : 01	
		Tanggal Terbit : 14 Januari 2019	
	Halaman : 2/2		

		<p>buku keluhan pelanggan. e. Hasil rekapan disampaikan dalam RTM.</p> <p><b>3. Temu Pelanggan/Kepuasan Pelanggan</b></p> <p>a. Petugas merekap ide-ide, kritik dan saran dalam setiap kesempatan bertemu secara langsung tatap muka dengan pelanggan.</p> <p>b. Puskesmas menyediakan koin survey kepuasan pelanggan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. koin ijo untuk puas</li> <li>2. koin merah untuk tidak puas</li> </ol> <p>c. Petugas menyampaikan hasil rekapan di RTM</p>			
6	Diagram Alir (jika dibutuhkan)				
7	Hal-hal yang diperhatikan				
8	Unit Terkait	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala puskesmas</li> <li>2. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>3. Penanggung Jawab Admen.</li> <li>4. Penanggung Jawab UKM</li> <li>5. Penanggung Jawab UKP</li> <li>6. Penanggung Jawab Pengaduan Masyarakat</li> </ol>			
9	Dokumen terkait				
10.	Rekaman Historis	No	Yang diubah	Isi perubahan	Tanggal mulai berlaku
		1	Komponen SOP	Penambahan Komponen SOP : – Hal-hal yang perlu diperhatikan – Dokumen Terkait	14 Januari 2019
		2	Kepala Puskesmas	Dari Dr. Rini Ariyanti menjadi Dr. Endah Yuli Ratnawati	14 Januari 2019