

	PENGADUAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PUSKESMAS TUAN TUAN		
	SOP	No. Dokumen :445/005/SOP/2022	
		No Revisi : 1	
		Tanggal Terbit :24 Mei 2022	
Halaman :1/2			
UPTD PUSKESMAS TUAN – TUAN			<u>dr. Edwin Dermody Sirait</u> NIP. 19911008 201902 1 001
1. Pengertian	Indeks kepuasan masyarakat adalah salah satu sarana untuk menilai kepuasan pelanggan melalui pertanyaan-pertanyaan yang telah ditentukan.		
2. Tujuan	Sebagai Acuan penerapan Langkah-langkah untuk pengaduan Melalui Indeks Kepuasan Masyarakat dengan standar untuk memberikan layanan kepada masyarakat yang mengalami permasalahan dan untuk memudahkan petugas layanan dalam memberikan layanan yang dibutuhkan masyarakat yang mengalami permasalahan.		
3. Kebijakan	SK Kepala Puskesmas Nomor : 800/005/TT/2022 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.		
4. Referensi	1.Undang-undang Kesehatan No.36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. 2.Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang pusat kesehatan masyarakat. 3.Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia. 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik		
5. Prosedur	1) petugas menyebarkan lembar kuisisioner indeks kepuasan masyarakat kepada pasien 2) petugas melakukan penyebrn kuisioer minimal dalam 3 (Tiga) bulan sekali 3) pengisian kuisisioner dilakukan sendiri oleh pasien dengan penjelasab dari petugas 4) petugas mengumpulkan kuisisioner setelah kuisisioner terisi 5) petugas melaporkan hasil kuisisioner pada tim Pengaduan		
6. Bagan Alir (jika diperlukan)	-		
7. Unit terkait	1. Tim Penelaah Penjawab Aduan 2. Pejabat Pengelola Pengaduan		
8. Dokumen terkait	a. Lembar Kuisisioner		

9. Rekaman historis perubahan	No	Yang diubah	Isi perubahan	Tanggal mulai di berlakukan

	PENGADUAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PUSKESMAS TUAN TUAN					
	DAFTAR TILIK	No. Dokumen :445/005/SOP/2022				
		No Revisi :				
		Tanggal Terbit : 24 Mei 2022				
Halaman :1/2						
UPTD PUSKESMAS TUAN - TUAN		 <u>Dr. Edwin Dermody Sirait</u> NIP. 19911008 201902 1 001				
No	Kegiatan	Ya	Tidak	Tidak Berlaku		
1.	Apakah etugas menyebarkan lembar kuisisioner indeks kepuasan masyarakat kepada pasien?					
2.	Apakah petugas melakukan penyebrn kuisioer minimal dalam 3 (Tiga) bulan sekali?					
3.	Apakah pengisian kuisisioner dilakukan sendiri oleh pasien dengan penjelasab dari petugas?					
4.	Apakah petugas mengumpulkan kuisisioner setelah kuisisioner terisi ?					
5.	Apakah petugas melaporkan hasil kuisisioner pada tim Pengaduan?					
	CR : %					

Benua Kayong,2022

Pelaksana / Auditor

(.....)