







PEMERINTAH KABUPATEN  
KUDUS  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
dr. LOEKMONO HADI  
KABUPATEN KUDUS  
Jl. Dr. Lukmonohadi No.19 Kudus

## PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN

	No. Dokumen 440/320/37.01.01/2019	No. Revisi	Halaman 1/5
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	Tanggal terbit  20 April 2019	 <p>Ditetapkan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah dr. Loekmono Hadi</p> <p>dr. <u>ABDUL AZIZ ACHYAR, M.Kes</u> Pembina Utama Muda NIP 19620716 199503 1 004</p>	
Pengertian	Tolak ukur untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus		
Tujuan	Untuk menjelaskan tahapan-tahapan yang dilakukan dalam proses pengukuran kepuasan pelanggan, sehingga didapatkan suatu masukan mengenai harapan dan kepentingan pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus serta dapat dilakukan peningkatan kinerja pelayanan		
Kebijakan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik</li> <li>3. Rumah Sakit menyediakan saluran keluhan pelanggan sesuai dengan Peraturan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah dr. Loekmono Hadi Nomor : 2 / 2017 tanggal 20 April 2017 Tentang Kebijakan Umum Dan Keuangan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Loekmono Hadi Kudus.</li> </ol>		
Prosedur	<p>A. Kotak Survey Kepuasan Pelanggan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas di pelayanan mempersilahkan pelanggan untuk memasukkan lembar puas atau tidak puas kedalam kotak kepuasan pada masing-masing pelayanan yang telah disediakan setiap setelah</li> </ol>		

 <p><b>PEMERINTAH KABUPATEN KUDUS</b> RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. LOEKMONO HADI KABUPATEN KUDUS Jl. Dr. Lukmonohadi No.19 Kudus</p>	dilakukannya pelayanan		
	<h2>PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN</h2>		
	No. Dokumen	No. Revisi	Halaman 2/5
	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Tiga hari sekali tim kepuasan pelanggan membuka kotak kepuasan dan merekap hasil tersebut</li> <li>3. Tim kepuasan pelanggan melakukan tabulasi dan analisis terhadap data yang sudah masuk</li> <li>4. Tim kepuasan pelanggan membuat laporan dan menyampaikan laporan tentang hasil evaluasi kepuasan pelanggan kepada Direktur RSUD dr. Loekmono Hadi</li> <li>5. Seluruh petugas dan Direktur RSUD dr. Loekmonohadi berdasarkan laporan evaluasi kepuasan pelanggan, melakukan tindaklanjut yang diperlukan.</li> </ol> <p><b>B. Survey Dengan Metode Kuesioner</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tim Indeks Kepuasan Masyarakat menyusun konsep pengukuran kepuasan pelanggan dalam bentuk kuesioner.</li> <li>2. Pembahasan konsep kuesioner dengan Wakil Direktur</li> <li>3. Persetujuan konsep kuesioner oleh Koordinator Tim Indeks Kepuasan Masyarakat dan Wakil Direktur</li> <li>4. Jika tidak setuju, maka kembali ke nomor 1.</li> <li>5. Proses pengukuran dengan kegiatan sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas survey menyapa pelanggan dengan ramah.</li> <li>b. Petugas survey menjelaskan maksud dan tujuan pengisian kuesioner</li> <li>c. Petugas survey membagikan kuesioner kepada pelanggan</li> </ol> </li> </ol>		
 <p><b>PEMERINTAH KABUPATEN</b></p>	<h2>PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN</h2>		

<b>KUDUS</b> <b>RUMAH SAKIT UMUM DAERAH</b> <b>dr. LOEKMONO HADI</b> <b>KABUPATEN KUDUS</b> Jl. Dr. Lukmonohadi No.19 Kudus			
	No. Dokumen	No. Revisi	Halaman 3/5
	<p>d. Petugas survey menjelaskan cara pengisian kuesioner dengan bahasa yang mudah dipahami</p> <p>e. Petugas survey menanyakan kepada pelanggan apakah sudah jelas atau ada yang mau bertanya dengan penjelasan yang telah diberikan.</p> <p>f. Petugas survey mempersilahkan pelanggan untuk mengisi kuesioner sesuai dengan keadaan yang dialami oleh pelanggan dan bila sudah selesai pelanggan dipersilahkan untuk mengembalikan kepada petugas</p> <p>g. Petugas survey menerima kembali, meneliti kuesioner yang telah diisi oleh pelanggan</p> <p>h. Petugas survey mengucapkan terimakasih atas kerjasamanya</p> <p>i. Melakukan pengolahan data terhadap hasil pengukuran.</p> <p>j. Membuat laporan hasil pengukuran kepuasan pelanggan.</p> <p>6. Laporan hasil akhir dari pengukuran kepuasan pelanggan.</p> <p>7. Koordinator Tim Indeks Kepuasan Masyarakat membuat risalah pertemuan berikut target penyelesaian.</p> <p>8. Wakil Direktur memberikan rekomendasi untuk hal-hal yang membutuhkan tindakan perbaikan dan pencegahan.</p>		
 <b>PEMERINTAH KABUPATEN</b> <b>KUDUS</b> <b>RUMAH SAKIT UMUM DAERAH</b> <b>dr. LOEKMONO HADI</b> <b>KABUPATEN KUDUS</b> Jl. Dr. Lukmonohadi No.19 Kudus	<b>PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN</b>		
	No. Dokumen	No. Revisi	Halaman 4/5

	<p>C. Survey melalui media sosial</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membuat polling kepuasan pelanggan menggunakan akun facebook RSUD dr. Loekmono Hadi</li> <li>2. Tujuh hari sekali tim kepuasan pelanggan merekap hasil kepuasan pelanggan yang ada di media sosial</li> <li>3. Tim kepuasan pelanggan melakukan tabulasi dan analisis terhadap data yang sudah masuk</li> <li>4. Tim kepuasan pelanggan membuat laporan tentang hasil evaluasi kepuasan pelanggan</li> <li>5. Tim kepuasan pelanggan menyampaikan laporan kepada Direktur RSUD dr. Loekmonohadi</li> <li>6. Seluruh petugas dan Direktur RSUD dr. Loekmonohadi berdasarkan laporan evaluasi kepuasan pelanggan, melakukan tindaklanjut yang diperlukan.</li> </ol>			
<p>Pengertian</p>	<p>D. Survey dengan Metode Kepuasan Pelanggan Berbasis IT</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas dipelayanan mempersilakan pelanggan untuk mengklik tombol puas atau tidak puas pada masing-masing pelayanan yang telah disediakan setiap setelah pasien pulang atau selesai dilakukan pelayanan</li> <li>2. Sebulan sekali tim kepuasan pelanggan meminta data kepuasan dan merekap hasil tersebut</li> <li>3. Tim kepuasan pelanggan melakukan tabulasi dan analisis terhadap data yang sudah masuk</li> <li>4. Tim kepuasan pelanggan membuat laporan tentang hasil evaluasi kepuasan pelanggan</li> <li>5. Tim kepuasan pelanggan menyampaikan laporan</li> </ol>			
<div style="text-align: center;">  <p><b>PEMERINTAH KABUPATEN KUDUS</b> RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. LOEKMONO HADI KABUPATEN KUDUS Jl. Dr. Lukmonohadi No.19 Kudus</p> </div>	<div style="text-align: center;"> <h2>PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN</h2> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center;">No. Dokumen</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">No. Revisi</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">Halaman 5/5</td> </tr> </table> </div>	No. Dokumen	No. Revisi	Halaman 5/5
No. Dokumen	No. Revisi	Halaman 5/5		
	<p>kepada Direktur RSUD dr. Loekmonohadi</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Seluruh petugas dan Direktur RSUD dr. Loekmonohadi berdasarkan laporan evaluasi kepuasan pelanggan, melakukan tindaklanjut yang diperlukan</li> </ol>			

Tujuan	Semua Unit Pelayanan di RSUD dr. Loekmono Hadi Kabupaten Kudus
--------	----------------------------------------------------------------