

 RSUD. PROF. Dr. MARGONO SOEKARJO PURWOKERTO		SURVEY KEPUASAN PELANGGAN		
PROSEDUR TETAP		No. Dokumen PT-MTKS-001	No. Revisi 00	Halaman 1/1
		Tanggal Terbit 01 Maret 2015	 Ditetapkan : Direktur Dr. HARYADI IBNU JUNAEDI, Sp.B NIP. 19520208 198901 1 001	
PENGERTIAN		Suatu prosedur atau tata cara pengambilan data kepuasan pelanggan dengan cara survey kepuasan pelanggan.		
TUJUAN		1. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan sebagai indikator mutu pelayanan Rumah Sakit; 2. Mengetahui kekurangan-kekurangan yang ada baik dari aspek pelayanan, fasilitas, dan sarana prasarana; 3. Mendukung kegiatan pengendalian pelayanan Rumah Sakit.		
KEBIJAKAN		1. Salah satu indikator mutu pelayanan Rumah Sakit yaitu Kepuasan Pasien Rumah Sakit / Pelanggan; 2. Survey kepuasan pelanggan dilaksanakan minimal satu kali dalam satu tahun; 3. Responden : Pasien dan / Keluarga Pasien yang bisa baca tulis dan kooperatif (untuk Rawat Inap pasien dengan lama perawatan lebih dari / sama dengan 3 hari); 4. Jumlah sampel kurang lebih 30 % dari total pasien pada saat pengambilan data.		
PROSEDUR		1. Bidang Penjaminan Mutu dan Kerjasama menyiapkan kuesioner dan menggandakan sesuai jumlah yang dibutuhkan; 2. Membagikan kuesioner kepada responden dan bila perlu dengan pendampingan; 3. Mengumpulkan hasil kuesioner yang telah diisi; 4. Mentabulasi data hasil isian kuesioner; 5. Melaporkan hasil survey kepuasan pasien kepada atasan langsung dan unit kerja terkait.		
TERKAIT		IRNA, IMP, IRJA, IGD, IHD, IRAT, IRAD, IFAR, IPK, IRM		