



SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

No. Dokumen :

400.7/5383/SPO/KEP-
DIR/XI/2023

No. Revisi:

Halaman

1/3

UPTD RUMAH SAKIT
JIWA SOFIFI

STANDAR
PROSEDUR
OPERASIONAL
(SPO)

Tanggal Terbit :
30 November 2023

Ditetapkan oleh :

Direktur



dr. Yazzit Mahri, Sp.KJ., Mkes
NIP. 19830915 201101 1 004

PENGERTIAN

Penilaian Kepuasan Pelanggan adalah kegiatan untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Rumah Sakit dengan menggunakan kuesioner, kotak saran dan kotak survey kepuasan pelanggan.

TUJUAN

Sebagai bahan evaluasi terhadap nilai pelayanan Rumah Sakit jiwa Sofifi. Upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit jiwa Sofifi.

KEBIJAKAN

Surat keputusan Direktur 400.7/7/5383/SPO/KEP-DIR/XI/2023

PROSEDUR

Alat:

- Kotak saran
- Kotak survey kepuasan pelanggan

Bahan:

- Kuesioner kepuasan pelanggan
- Kertas dan pulpen
- Gambar emoticon

LANGKAH-LANGKAH

- Survey Dengan Metode Kuesioner
 - Petugas survey menyapa pelanggan dengan ramah.
 - Petugas survey menjelaskan maksud dan tujuan pengisian kuesioner.
 - Petugas survey membagikan kuesioner kepada pelanggan.
 - Petugas survey menjelaskan cara pengisian kuesioner dengan bahasa yang mudah dipahami
 - Petugas survey menanyakan kepada pelanggan apakah sudah jelas atau ada yang mau bertanya dengan penjelasan yang telah diberikan.
 - Petugas survey mempersilahkan pelanggan untuk mengisi kuesioner sesuai dengan keadaan yang dialami oleh pelanggan dan bila sudah selesai pelanggan dipersilahkan untuk

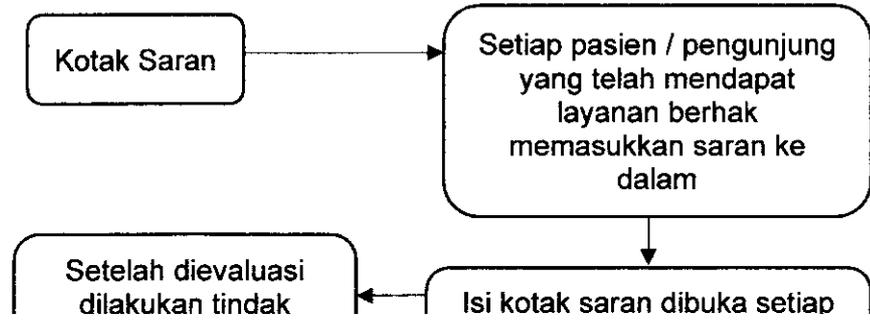
- 8. Petugas survey mengucapkan terimakasih atas kerjasamanya
- 9. Petugas survey melaporkan, Evaluasi dan Tindak Lanjut Survey Kepuasan Pelanggan.
- B. Survey Dengan Kotak Saran
 - 1. Setiap pasien/pengunjung yang telah mendapatkan pelayanan berhak memasukkan saran ke dalam kotak saran.
 - 2. Isi kotak saran dibuka setiap bulan dan di evaluasi dalam rapat koordinasi.
 - 3. Setelah dievaluasi dilakukan tindak lanjut hasil survey.
- C. Kotak Survey Kepuasan Pelanggan.
 - 1. Petugas menjelaskan mengenai gambar (emoticon) yang akan dipilih untuk dimasukkan ke dalam kotak survey kepuasan pelanggan.
 - 2. Petugas mempersilahkan pasien/pengunjung untuk memilih salah satu gambar emoticon.
 - 3. Petugas mempersilahkan pasien/pengunjung memasukkan gambar yang dipilih ke dalam kotak survey kepuasan pelanggan.

BAGAN ALUR

A. Survey Dengan Metode Kuesioner



B. Survey Dengan Kotak Saran



	<p>C. Survey Dengan Kotak Kepuasan Pelanggan</p> <pre> graph TD A[Petugas menjelaskan mengenai gambar emoticon] --> B[Petugas mempersilahkan pasien/ pengunjung untuk memilih salah satu gambar emoticon] B --> C[Petugas mempersilahkan pasien/ pengunjung memasukkan gambar yang dipilih] </pre>
<p>UNIT TERKAIT</p>	<p>Petugas dan unit – unit layanan di Rumah Sakit Jiwa Sofifi</p>