

		PROSEDUR STANDAR PELAYANAN MINIMAL KEPUASAN PELANGGAN		
		No. Dokumen	No. Revisi	Halaman :
RSUD SOEDARSO	Dr.	065/6813/RSDS/PNJ/2018		1 / 1
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	Tanggal terbit :	26 Oktober 2018	 <p>Dr. H. YUSTAR MULYADI, Sp PD-K GE</p> <p>Pembina Utama Muda</p> <p>Nip. 19620328 198910 1 001</p>	
PENGERTIAN	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Standar Pelayanan Minimal adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh Badan Layanan Umum kepada masyarakat. ➤ Kepuasan pelanggan adalah pernyataan puas oleh pelanggan terhadap pelayanan farmasi. 			
TUJUAN	Untuk menjamin Pelayanan Kefarmasian yang sudah dilaksanakan sesuai dengan rencana dan upaya perbaikan kegiatan yang akan datang.			
KEBIJAKAN	SK Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso No 221 Tahun 2018 Tentang Kebijakan Pedoman Pelayanan Kefarmasian dan Penggunaan Obat Pada Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso			
	1. Sasaran standar pelayanan minimal tentang kepuasan			

<p>PROSEDUR</p>	<p>rawat jalan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Prosedur menilai kepuasan pelanggan dengan menggunakan kotak penilaian yang diletakkan di ruang tunggu pengambilan obat dengan pasien sebagai subjek penilai. Kotak penilaian meliputi PUAS dan TIDAK PUAS dalam pelayanan yang dilakukan oleh petugas farmasi. 3. Setiap hari setelah jam pelayanan, petugas farmasi akan mengumpulkan dan menghitung total penilaian PUAS dan TIDAK PUAS. 4. Selanjutnya hasil penilaian disimpan sebagai dokumentasi pelaksanaan standar pelayanan minimal tentang kepuasan pelanggan.
<p>INSTALASI TERKAIT</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Instalasi Farmasi 2. Instalasi Rawat Jalan 3. Instalasi Rawat Inap 4. Bagian Pelayanan