



POLITEKNIK KEMENTERIAN KESEHATAN  
SURAKARTA




**INSTRUKSI KERJA**  
**PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN**  
**POLTEKKES KEMENKES SURAKARTA**

Kode/No :  
DP.03.04/I.01/035.1 /2016

Tanggal Berlaku :  
04 Januari 2016

Revisi :  
00

**INSTRUKSI KERJA**  
**PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN**

Disiapkan	Disetujui	Disahkan
 Insiyah, MN NIP. 197205021998032002 Ka Unit Penjaminan Mutu	 Emy Suryani, M.Mid NIP. 197103031993032002 Wakil Direktur I	 Satino, SKM, MScN NIP. 196101021989031001 Direktur

**POLITEKNIK KESEHATAN SURAKARTA**  
**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA**

2016



POLITEKNIK KEMENTERIAN KESEHATAN  
SURAKARTA

**INSTRUKSI KERJA**  
**PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN**  
**POLTEKKES KEMENKES SURAKARTA**

Kode/No :

DP.03.04/I.01/035.1 /2016

Tanggal Berlaku :

04 Januari 2016

Revisi :

00

PENGERTIAN	<p>Kegiatan untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Poltekkes Kemenkes Surakarta dengan menggunakan kuesioner</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Pelanggan adalah seseorang yang memperoleh dampak pelayanan atau proses pelayanan, baik itu pelanggan internal maupun eksternal</li><li>Pelanggan internal adalah pelanggan yang memperoleh dampak pelayanan dan merupakan anggota organisasi pemberi pelayanan</li><li>Pelanggan eksternal adalah pelanggan yang memperoleh dampak pelayanan tetapi bukan anggota organisasi pemberi pelayanan</li></ol>
TUJUAN	<ol style="list-style-type: none"><li>Sebagai acuan dalam kegiatan menilai kepuasan pelanggan di Poltekkes Kemenkes Surakarta</li><li>Membentuk komitmen yang lebih mendalam dan berkesinambungan antara pemberi pelayanan dengan pelanggan sehingga terjalin hubungan kerjasama dan kemitraan yang harmonis</li></ol>
KEBIJAKAN	<ol style="list-style-type: none"><li>Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);</li><li>Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215);</li><li>Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.Pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah</li></ol>
PETUGAS	Semua Unit Layanan
DOKUMEN YANG DIPERLUKAN	<ol style="list-style-type: none"><li>Kuesioner Survey Kepuasan Pelanggan</li><li>Laporan Hasil Survey Kepuasan Pelanggan</li></ol>



POLITEKNIK KEMENTERIAN KESEHATAN  
SURAKARTA

**INSTRUKSI KERJA**  
**PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN**  
**POLTEKKES KEMENKES SURAKARTA**

Kode/No :

DP.03.04/I.01/ 035.1 /2016

Tanggal Berlaku :

04 Januari 2016

Revisi :

00

**PROSEDUR**

1. Petugas menyapa pelanggan dengan ramah.
2. Petugas menjelaskan maksud dan tujuan pengisian kuesioner.
3. Petugas membagikan kuesioner kepada pelanggan.
4. Petugas menjelaskan cara pengisian kuesioner dengan bahasa yang mudah dipahami.
5. Petugas menanyakan kepada pelanggan apakah sudah jelas dengan penjelasan yang telah diberikan ataukah ada pertanyaan.
6. Petugas menjelaskan kembali kepada pelanggan bila ada pertanyaan
7. Petugas mempersilahkan pelanggan untuk mengisi kuesioner sesuai dengan keadaan yang dialami oleh pelanggan dan bila sudah selesai pelanggan dipersilahkan untuk mengembalikan kuesioner kepada petugas.
8. Petugas menerima kuesioner yang telah diisi oleh pelanggan.
9. Petugas mengecek kembali kuesioner, apakah sudah terisi semua atau belum.
10. Bila kuesioner ada yang belum terisi, petugas menanyakan kepada pelanggan apakah ada kesulitan. Jika ada, Petugas membantu pelanggan untuk mengisikan kuesioner.
11. Petugas mengucapkan terimakasih kepada pelanggan atas kerjasamanya.
12. Petugas memasukkan hasil survei ke dalam format kajian kepuasan pelanggan.
13. Petugas mengolah hasil survei kepuasan pelanggan.
14. Petugas mengevaluasi hasil survei kepuasan pelanggan
15. Petugas membuat laporan hasil survei kepuasan pelanggan