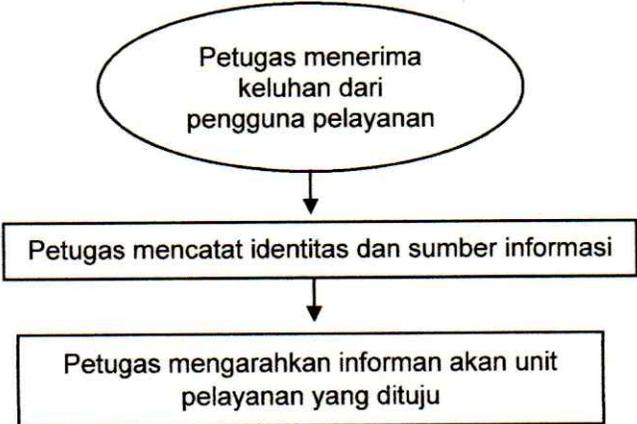


	UMPAN BALIK KELUHAN MASYARAKAT			
	SOP	No. Dokumen : 241/I/PKMS-LG/2023		
		No. Revisi :		
		Tanggal Terbit : 21 Januari 2023		
Halaman : 1/2				
Puskesmas Lingga			<u>Yustina, A.Md. Kep</u> Nip.196710101989012004	
1. Pengertian	<ul style="list-style-type: none"> - Penanganan Keluhan Pelanggan adalah suatu kegiatan menampung keluhan pelanggan yang berhubungan dengan upaya dan jenis pelayanan yang diberikan, sekaligus memberikan solusi penyelesaian keluhan - Keluhan adalah segala jenis kritik, saran atau masukan dari pelanggan yang disampaikan dalam bentuk lisan maupun tulisan, mengenai upaya dan jenis layanan kesehatan di Puskesmas - Penyampaian keluhan pelanggan bisa dilakukan secara langsung, melalui kotak saran, telepon dan sms 			
2. Tujuan	Sebagai acuan penerapan langkah-langkah untuk mengatur tata cara menerima dan menangani keluhan dari pelanggan, baik dalam bentuk lisan maupun tulisan untuk perbaikan kinerja serta kualitas pelayanan			
3. Kebijakan	SK Kepala Puskesmas Lingga No. 219 Tahun 2023 tentang Umpan Balik Keluhan Masyarakat			
4. Referensi				
5. Prosedur/Langkah-langkah	<p>A. Penanganan keluhan yang disampaikan pelanggan secara langsung</p> <p>B. Penanganan keluhan yang disampaikan melalui kotak saran</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas yang melaksanakan <ol style="list-style-type: none"> a. Tim Mutu b. Penanggung Jawab program 2. Langkah-langkah <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas menerima keluhan dari pengguna pelayanan puskesmas b. Petugas mencatat sumber informasi dan identitas informasi c. Petugas mengarahkan informan akan unit pelayanan yang dituju d. Petugas mencatat keluhan dan menyampaikan kepada KTU e. Tugas TU mencatat di buku rekapan keluhan f. Petugas TU menyampaikan kepada kepala puskesmas g. Petugas yang terdiri dari kepala puskesmas, manajemen, pengelola membahas keluhan. h. Petugas mencatat hasil pembahasan keluhan dan menyampaikan umpan balik kepada informan. 			
6. Bagan Alir/Diagram Alir	 <pre> graph TD A([Petugas menerima keluhan dari pengguna pelayanan]) --> B[Petugas mencatat identitas dan sumber informasi] B --> C[Petugas mengarahkan informan akan unit pelayanan yang dituju] </pre>			

	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Petugas mencatat keluhan dan menyampaikan kepada Kasubbag TU] --> B[Kasubbag TU mencatat di buku rekapan keluhan dan menyampaikan kepada kepala puskesmas] B --> C([Kepala Puskesmas menanggapi dan memberikan umpan balik kepada penanggung jawab program]) </pre> </div>			
7. Hal yang perlu di perhatikan	SK Kepala Puskesmas dan Kerangka Acuan			
8. Unit Terkait	Semua Unit di Puskesmas Lingga			
9. Dokumen Terkait	Buku register pengaduan			
10. Rekaman Historis Perubahan	No	Yang diubah	Isi perubahan	Tanggal diberlakukan