

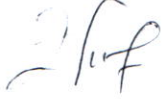


TERKENDALI

	PENANGANAN ADUAN / KELUHAN PELANGGAN		
	SOP	No. Dokumen : 427.52.25/1.038/2023 No. Revisi : 1 Tanggal Terbit : 3 Januari 2023 Halaman : 1 / 5	
PUSKESMAS KEDUNGJAJANG			dr. Zahrotul Ilmiyah NIP. 19720217 200212 2 003
1. PENGERTIAN	1. Penanganan keluhan pelanggan adalah kegiatan menampung keluhan pelanggan yang berhubungan dengan upaya dan jenis pelayanan yang diberikan, sekaligus memberikan solusi penyelesaian keluhan. 2. 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. 3. Penyampaian keluhan pelanggan bias 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	Surat Keputusan UPT Kepala Puskesmas Nomor : 445/0173.2 /427.52.25/2022 tentang Pengelolaan Umpan Balik dari Masyarakat/ Pengguna Layanan		
4. REFERENSI	1. Permenkes Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas. 2. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas		
5. ALAT DAN BAHAN	Alat : ATK, Handphone (Hp). Laptop Bahan : Kuesioner kebutuhan masyarakat, kuesioner kepuasan		
6. PROSEDUR	A. Penanganan keluhan yang disampaikan pelanggan secara langsung 1. Petugas penerima aduan menerima keluhan yang disampaikan secara langsung oleh pelanggan; 2. Petugas penerima aduan mempersilakan pelanggan untuk duduk terlebih dahulu; 3. Petugas penerima aduan menanyakan identitas dan keluhan pelanggan 4. Petugas penerima aduan menjawab keluhan pelanggan apabila memerlukan pembahasan maka petugas melakukan rapat		

pembahasan mengenai jawaban komplain dan memberikan jawaban kepada yang bersangkutan melalui telepon, WA, SMS, Surat. Pemberian jawaban maksimal 3 hari setelah komplain diterima

5. Petugas membuat laporan dan diinformasikan kembali kepada masyarakat melalui papan informasi

B. Penanganan keluhan yang disampaikan pelanggan melalui kotak saran, maupun lewat media social;

1. Petugas menerima keluhan yang disampaikan pelanggan melalui saran, maupun lewat media social;

2. Petugas mengisi keluhan pelanggan di form keluhan pelanggan;

3. Petugas menghubungi tim mutu dan menyampaikan bahwa ada keluhan dari pelanggan;

4. Tim mutu menganalisa keluhan pelanggan;

5. Tim mutu merumuskan rencana tindak lanjut untuk penanganan keluhan pelanggan;

6. Tim mutu melakukan penanganan keluhan pelanggan, sesuai dengan rencana tindak lanjut;

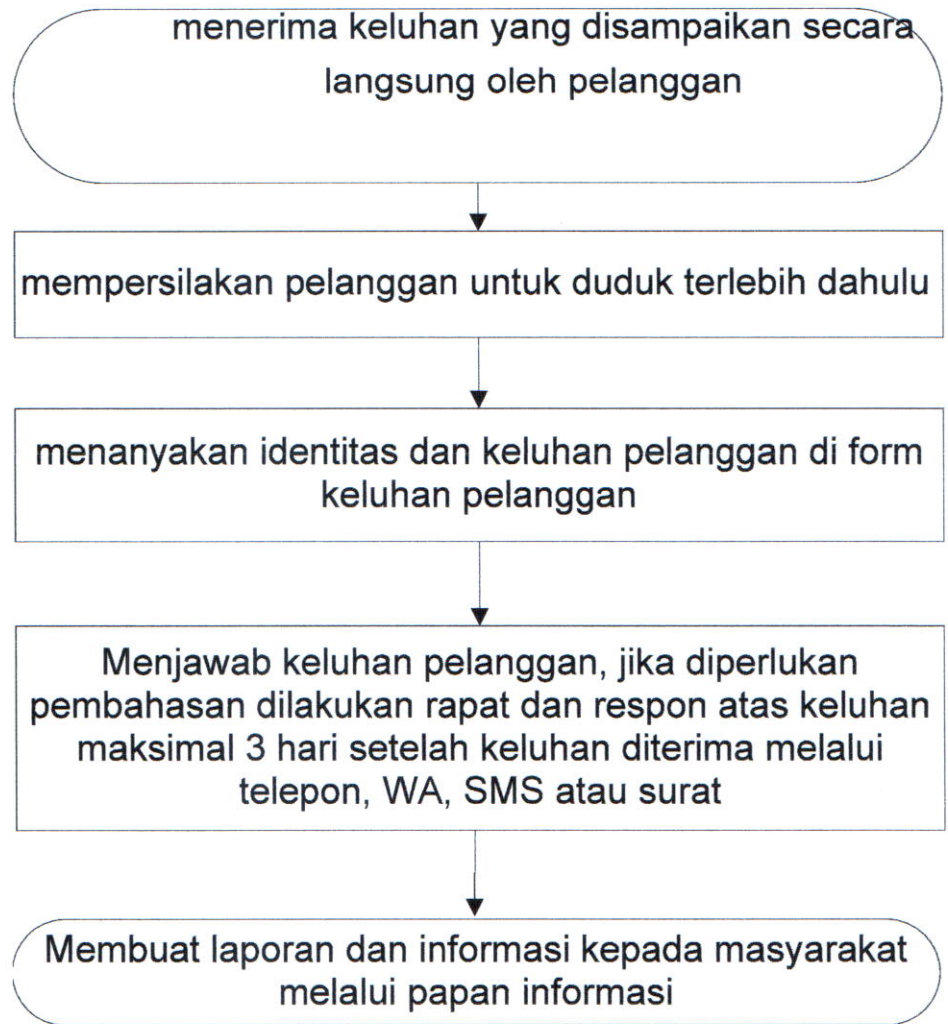
7. Tim mutu mendokumentasikan hasil penanganan keluhan pelanggan di form keluhan pelanggan;

8. Tim mutu mengumpanbalikkan hasil penanganan keluhan pelanggan di masyarakat;

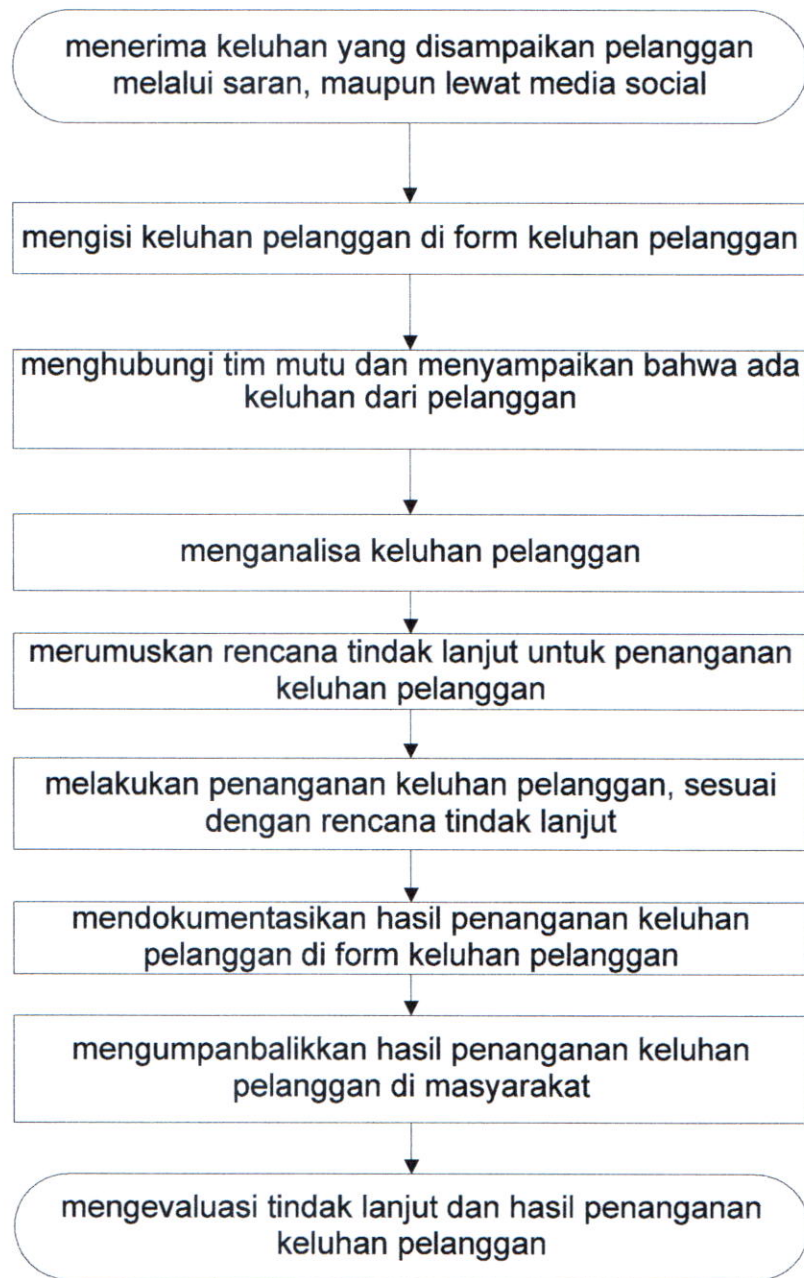
9. Ketua tim mutu mengevaluasi tindak lanjut dan hasil penanganan keluhan pelanggan .

7. BAGAN ALIR
(FLOW CHART)

A. Penanganan keluhan yang disampaikan pelanggan secara langsung



B. Penanganan keluhan yang disampaikan pelanggan melalui kotak saran, maupun lewat media social



8. HAL- HAL YANG PERLU DIPERHATIKA

Semuan unit di puskesmas kedungjajang

9. UNIT TERKAIT

Form keluhan pelanggan / buku register keluhan pelanggan

10. DOKUMEN TERKAIT

11. REKAMAN HISTORI PERUBAHAN	No	Yang diubah	Isi Perubahan	Tanggal mulai diberlakukan
	1	SK Kebijakan Kapus	Surat Keputusan UPT Kepala Puskesmas Nomor : 445/0173.2 /427.52.25/2022 tentang Pengelolaan Umpan Balik dari Masyarakat/ Pengguna Layanan	3 Januari 2023
	2	Langkah – langkah menerima Pengaduan Langsung	Petugas penerima aduan menjawab keluhan pelanggan apabila memerlukan pembahasan maka petugas melakukan rapat pembahasan mengenai jawaban komplain dan memberikan jawaban kepada yang bersangkutan melalui telepon, WA, SMS, Surat. Pemberian jawaban maksimal 3 hari setelah komplain diterima Petugas membuat laporan dan diinformasikan kembali kepada masyarakat melalui papan informasi	3 Januari 2023