



	PENANGANAN KELUHAN DAN UMPAN BALIK KELUHAN		
	SOP	No Dokumen : SOP / I - ADM / 09 / 2019	
		No Revisi : 02	
		Tanggal Terbit : 14 Januari 2019	
		Halaman : 1/2	
UPTD PUSKESMAS PURWODADI 1	Kepala UPTD Puskesmas Purwodadi 1 	Dr. ENDAH YULIR NIP. 19740417 200604 2 019	

1	Pengertian	Keluhan dan umpan balik masyarakat, pengguna pelayanan, media komunikasi yang disesuaikan untuk menyampaikan umpan balik adalah cara untuk mengetahui tanggapan masyarakat tentang mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas. Keluhan dan umpan balik dari masyarakat dan pengguna pelayanan bisa berupa kuesioner, mengisi kotak saran, maupun berupa sms/telpon ke kantor Puskesmas
2	Tujuan	Sebagai acuan penerapan langkah-langkah keluhan dan umpan balik dari masyarakat pengguna pelayanan, media komunikasi yang disediakan untuk menyampaikan umpan balik
3	Kebijakan	SK Kepala Puskesmas nomor 825 / 104 / 2019 tentang media komunikasi yang digunakan untuk umpan balik terhadap keluhan masyarakat
4	Referensi	http://file.upi.edu/Direktori/FPOK/JUR.PEND.OLAHRAGA/197409072001121-DIDIN_BUDIMAN/pedagogi_olahraga/UMPAN_BALIK.pdf Diakses Kamis, 03 Januari 2019 Jam 15.10 WIB
5	Prosedur / Langkah-langkah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keluhan disampaikan secara langsung <ul style="list-style-type: none"> • Terima pelanggan (pasien) dengan baik, • Tanyakan identitas, maksud dan tujuan. • Mempersilahkan pelanggan (pasien) duduk diruang tunggu, • Memberitahukan kepada kepala tata usaha agar dapat segera ditangani, 2. Keluhan disampaikan melalui telepon (call center dan Kepala Puskesmas) <ul style="list-style-type: none"> • Terima telepon dari pelanggan (pasien) dengan baik, • Tanyakan identitas, maksud dan tujuan, • Menginformasikan kepada Kepala Tata Usaha agar keluhan dapat segera ditangani, 3. Keluhan disampaikan melalui pesan singkat (SMS, WA, IG, FB) <ul style="list-style-type: none"> • Balas pesan singkat pelanggan (pasien) dengan sopan bahwa akan segera menindaklanjuti keluhan yang disampaikan, • Melaporkan kepada Kepala Tata Usaha agar keluhan segera ditangani, 4. Keluhan ditangani melalui kotak saran <ul style="list-style-type: none"> • Membuka kotak saran yang dilakukan setiap ada surat masuk di kotak saran • Mencatat setiap keluhan pelanggan (pasien) kedalam buku pengaduan • Menyerahkan buku pengaduan kepada Kepala Tata Usaha agar dapat ditindaklanjuti, 5. Setelah pengaduan terkumpul dari berbagai cara, selanjutnya Kepala Tata Usaha mengidentifikasi setiap pokok masalah 6. Mendistribusikan permasalahan tersebut kepada pihak-pihak terkait untuk mendapatkan alternative solusi 7. Pihak terkait bersama Kepala Tata Usaha memutuskan solusi terbaik yang ditempuh,

UPTD PUSKESMAS PURWODADI 1	PENANGANAN KELUHAN DAN UMPAN BALIK KELUHAN		Dr. ENDAH YULIR NIP. 19740417 200604 2 019
	SOP	No Dokumen : SOP / I - ADM / 09 / 2019	
		No Revisi : 02	
		Tanggal Terbit : 14 Januari 2019	
		Halaman : 2/2	

		<ol style="list-style-type: none"> 8. Menyerahkan kepada Kepala Puskesmas untuk diperiksa dan mendapat persetujuan 9. Menjalankan penyelesaian masalah sesuai dengan keputusan yang telah diambil, serta menyerahkan jawaban tertulis mengenai penanganan keluhan kepada pelanggan (pasien) untuk mendapatkan umpan balik 10. Mendapatkan umpan balik dari pelanggan (pasien) mengenai tindakan penyelesaian masalah tersebut, sebagai pencegahan terjadinya kesalahan yang sama dan sebagai bahan masukan untuk perbaikan menyeluruh 11. Melakukan pencatatan penilaian pelanggan kedalam buku kepuasan 12. Informasi langsung menggunakan koin kepuasan Pelanggan <ul style="list-style-type: none"> • Anggota tim admin memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan umpan balik menggunakan koin kepuasan yang diletakkan di tiap ruangan setelah mendapatkan pelayanan • Kepuasan pelanggan menggunakan koin dan dilaporkan di akhir bulan di masing-masing pelayanan • Pelaksanaan program dan pelayanan mencatat umpan balik yang diberikan pelanggan ke dalam buku rekapan <ul style="list-style-type: none"> ▪ Koordinator admin mencatat hasil tindak lanjut atas laporan yang diberikan 																
6	Diagram Alir (jika dibutuhkan)																	
7	Hal-hal yang diperhatikan																	
8	Unit Terkait	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Kepala Puskesmas ❖ Kepala Tata Usaha ❖ Semua unit pelayanan ❖ Masyarakat dan pengguna layanan 																
9	Dokumen terkait	<ul style="list-style-type: none"> • Media komunikasi • Kotak saran 																
10.	Rekaman Historis	<table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Yang diubah</th> <th>Isi perubahan</th> <th>Tanggal mulai berlaku</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>SK lama No 449.1/SK-BAB IV/01/IV/2016</td> <td>Diubah SK baru No 825/104/2019</td> <td>14 Januari 2019</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Komponen SOP</td> <td>Penambahan Komponen SOP : – Hal-hal yang perlu diperhatikan – Dokumen Terkait</td> <td>14 Januari 2019</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Kepala Puskesmas</td> <td>Dari Dr. Rini Ariyanti menjadi Dr. Endah Yuli Ratnawati</td> <td>14 Januari 2019</td> </tr> </tbody> </table>	No	Yang diubah	Isi perubahan	Tanggal mulai berlaku	1	SK lama No 449.1/SK-BAB IV/01/IV/2016	Diubah SK baru No 825/104/2019	14 Januari 2019	2	Komponen SOP	Penambahan Komponen SOP : – Hal-hal yang perlu diperhatikan – Dokumen Terkait	14 Januari 2019	3	Kepala Puskesmas	Dari Dr. Rini Ariyanti menjadi Dr. Endah Yuli Ratnawati	14 Januari 2019
No	Yang diubah	Isi perubahan	Tanggal mulai berlaku															
1	SK lama No 449.1/SK-BAB IV/01/IV/2016	Diubah SK baru No 825/104/2019	14 Januari 2019															
2	Komponen SOP	Penambahan Komponen SOP : – Hal-hal yang perlu diperhatikan – Dokumen Terkait	14 Januari 2019															
3	Kepala Puskesmas	Dari Dr. Rini Ariyanti menjadi Dr. Endah Yuli Ratnawati	14 Januari 2019															