
	CARA MENDAPATKAN UMPAN BALIK MASYARAKAT		
	SOP	No Dokumen : SOP / I - ADM / 18 / 2019	
		No Revisi : 01	
		Tanggal Terbit : 14 Januari 2019	
Halaman : 1/3			
UPTD PUSKESMAS PURWODADI 1	Kepala UPTD Puskesmas Purwodadi 1 	Dr. ENDAH YULIR NIP. 19740417 200604 2 019	

1	Pengertian	Cara mendapatkan umpan balik pelanggan adalah cara pengumpulan informasi dalam rangka mengetahui harapan pelanggan terhadap pelayanan puskesmas melalui kotak saran, survey kepuasan pelanggan dengan menggunakan kuesioner sebagai panduan wawancara, informasi langsung dari pelanggan melalui berbicara langsung, telpon dan pesan singkat (SMS).
2	Tujuan	Sebagai pedoman dalam melaksanakan pengumpulan informasi harapan pelanggan
3	Kebijakan	SK Kepala Puskesmas nomor 825 / 04 / 2019 tentang Media komunikasi yang digunakan untuk umpan balik terhadap keluhan masyarakat di UPTD Puskesmas Purwodadi 1
4	Referensi	https://www.scribd.com/document/352335870/1-1-2-1-Cara-Mendapatkan-Umpun-Balik . Jum'at, 04 Januari 2019 Jam 10.50 WIB
5	Prosedur / Langkah-langkah	<p>A. Cara mendapat umpan balik dari pelanggan melalui kotak saran,</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Koordinator kelompok kerja administrasi dan manajemen (admin) Puskesmas membuka kotak saran setiap ada surat di kotak saran. 2. Koordinator admin merekap isi kotak saran didalam rekapan harapan pelanggan puskesmas 3. Koordinator admin memisahkan / memilah – milah sesuai dengan pelayanan yang diinginkan 4. Koordinator admin mencatat umpan balik yang diberikan pelanggan ke buku catatan. <p>B. Informasi langsung dari kuesioner kepuasan pelanggan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Anggota tim admin memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan umpan balik harapan pelanggan dengan kuesioner dilaksanakan pada bulan Januari dan bulan Juli. 2. Pelaksanaan program dan pelayanan mencatat umpan balik yang diberikan pelanggan ke dalam buku rekapan, 3. Pelaksana Program dan pelayanan melaporkan hasil umpan balik yang diberikan pelanggan kepada tim admin, 4. Koordinator admin menerima laporan hasil umpan balik pelanggan 5. Koordinator admin mencatat hasil umpan balik harapan pelanggan kedalam rekapan koordinator 6. Koordinator admin menandatangani umpan balik harapan pelanggan dari anggota tim didalam rekapan harapan pelanggan. <p>C. Informasi langsung melalui SMS, call center dan nomer Tlp Kepala Puskesmas.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Koordinator dan anggota tim admin menerima informasi langsung dari pelanggan, baik bicara langsung, telpon maupun SMS, 2. Informasi dari pelanggan direkap kedalam rekapan harapan

UPTD PUSKESMAS PURWODADI 1	CARA MENDAPATKAN UMPAN BALIK MASYARAKAT		Dr. ENDAH YULIR NIP. 19740417 200604 2 019
	SOP	No Dokumen : SOP / I - ADM / 18 / 2019	
		No Revisi : 01	
		Tanggal Terbit : 14 Januari 2019	
		Halaman : 2/3	

		<p>pelanggan setiap anggota tim,</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Anggota tim admin menyerahkan umpan balik harapan pelanggan individu koordinator admin, 4. Koordinator menerima rekapitulasi harapan pelanggan secara individu direkap ke dalam rekapitulasi koordinator, 5. Koordinator setiap akhir bulan mengundang anggota tim admin untuk membahas hasil umpan balik harapan pelanggan puskesmas, 6. Koordinator dan anggota tim admin membahas hasil rekapitulasi koordinator umpan balik harapan pelanggan pelayanan puskesmas, 7. Koordinator dan anggota tim admin membuat rencana tindak lanjut hasil pembahasan umpan balik harapan pelanggan puskesmas, 8. Koordinator admin membagi tugas kepada anggota tim didalam menyelesaikan permasalahan umpan balik harapan pelanggan, 9. Anggota tim melaksanakan kegiatan sesuai dengan pembagian tugas yang telah diterima dengan mencatat buku kegiatan individu, 10. Koordinator admin melapor kepada kepala Puskesmas tentang hasil bahasan umpan balik harapan pelanggan puskesmas, 11. Kepala Puskesmas meneliti dan memberi umpan balik dan tindak lanjut atas laporan koordinator admin, 12. Koordinator admin mencatat hasil tindak lanjut atas laporan yang diberikan, <p>D. Informasi langsung menggunakan koin kepuasan Pelanggan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Anggota tim admin memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan umpan balik menggunakan koin kepuasan yang diletakkan di tiap ruangan setelah mendapatkan pelayanan 2. Kepuasan pelanggan menggunakan koin dan dilaporkan di akhir bulan di masing-masing pelayanan 3. Pelaksanaan program dan pelayanan mencatat umpan balik yang diberikan pelanggan ke dalam buku rekapitulasi 4. Koordinator admin mencatat hasil tindak lanjut atas laporan yang diberikan 			
6	Diagram Alir (jika dibutuhkan)				
7	Hal-hal yg diperhatikan				
8	Unit Terkait	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Kasubbag Tata Usaha 3. Tim Manajemen Mutu 4. Pengelola Program Puskesmas 5. Pelaksana kegiatan 			
9	Dokumen terkait	<ul style="list-style-type: none"> • Kuesioner kepuasan pelanggan • Koin • Kotak saran • Call center • Nomer tlp Kepala Puskesmas 			
10.	Rekaman Historis	No	Yang diubah	Isi perubahan	Tanggal mulai berlaku

UPTD PUSKESMAS PURWODADI 1	CARA MENDAPATKAN UMPAN BALIK MASYARAKAT		<u>Dr. ENDAH YULI R</u> NIP. 19740417 200604 2 019
	SOP	No Dokumen : SOP / I / - ADM / 18 / 2019	
		No Revisi : 01	
		Tanggal Terbit : 14 Januari 2019	
		Halaman : 3/3	

		1	Komponen SOP	Penambahan Komponen SOP : – Hal-hal yang perlu diperhatikan – Dokumen Terkait	14 Januari 2019
		2	Kepala Puskesmas	Dari Dr. Rini Ariyanti menjadi Dr. Endah Yuli Ratnawati	14 Januari 2019