

	MENJALIN KOMUNIKASI DENGAN MASYARAKAT		
	SOP	No Dokumen : SOP / I – ADM / 11 / 2019	
		No Revisi : 01	
		Tanggal Terbit : 14 Januari 2019	
		Halaman : 1/4	
UPTD PUSKESMAS PURWODADI 1	Kepala UPTD Puskesmas Purwodadi 1 	Dr. ENDAH YULI R NIP. 19740417 200604 2 019	

1	Pengertian	Menjalin komunikasi dengan masyarakat adalah suatu upaya untuk menggali informasi dari masyarakat mengenai harapan dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang di inginkan. Komunikasi dapat dilakukan dengan berbagai cara antara lain dengan tatap muka, survey dengan pendekatan sampling/questioner dan metode diskusi kelompok
2	Tujuan	Prosedur ini bertujuan untuk saling bertukar pikiran, saling mendapatkan informasi.
3	Kebijakan	SK Kepala Puskesmas nomor 825 / 105 / 2019 tentang Menjalin Komunikasi Dengan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Purwodadi 1
4	Referensi	https://www.scribd.com/document/332026022/1-1-Ep-3-sop-menjalin-komunikasi-dengan-masyarakat . Rabu, 02 Januari 2019 Jam 13.50 WIB
5	Prosedur / Langkah-langkah	<p>A. Melalui kotak saran</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas menyiapkan kotak saran sebagai sarana untuk menyalurkan keluhan masyarakat 2) Koordinator Tim membuka kotak saran setiap ada surat masuk di kotak saran. 3) Petugas membaca keluhan, saran, kritik yang disampaikan masyarakat melalui kotak saran 4) Petugas mencatat semua isi saran yang telah masuk pada buku rekap saran 5) Petugas melaporkan hasil rekap keluhan, saran, kritik masyarakat kepada kepala puskesmas 6) Kepala puskesmas menindaklanjuti laporan dari petugas 7) Kepala puskesmas koordinasi dengan petugas untuk mengadakan rapat bersama staf 8) Petugas mengundang yang bersangkutan 9) Kepala puskesmas menyampaikan hasil laporan petugas tentang kritik dan saran masyarakat kepada semua staf 10) Kepala puskesmas beserta staf mendiskusikan saran, kritik masyarakat yang masuk 11) Kepala puskesmas mengevaluasi tindak lanjut kritikan dan saran dari masyarakat 12) Petugas membacakan kembali semua hasil rapat 13) Kepala puskesmas beserta staf menyetujui hasil rapat yang telah dilaksanakan 14) Kepala puskesmas beserta staf berusaha untuk melaksanakan semua kesepakatan yang telah disetujui bersama 15) Petugas mencatat semua hasil evaluasi saran pada papan tanggapan yang telah dilakukan <p>B. Informasi langsung dari pelanggan (Kuesionair)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas membagikan kuesionair kepuasan pelanggan pada pasien bulan Januari dan Juli (setahun 2 kali) 2. Petugas memberikan kesempatan pada pasien untuk mengisi lembar kuesionair selama ± 10 menit

UPTD PUSKESMAS PURWODADI 1	MENJALIN KOMUNIKASI DENGAN MASYARAKAT		Dr. ENDAH YULIR NIP. 19740417 200604 2 019
	SOP	No Dokumen : SOP / I – ADM / 11 / 2019	
		No Revisi : 01	
		Tanggal Terbit : 14 Januari 2019	
		Halaman : 2/4	

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Petugas mengumpulkan hasil kuesionair yang telah diisi pasien 4. Petugas melakukan rekapitulasi hasil kuesionair yang didapat 5. Petugas menuliskan hasil kuesionair di buku rekapan kepuasan pelanggan 6. Petugas melaporkan hasil kuesionair kepada tim mutu dan Kepala Puskesmas. 7. Petugas mengumpulkan seluruh karyawan/ti Puskesmas 8. Koordinator melakukan paparan hasil kuesionair yang didapat 9. Koordinator dan seluruh karyawan/ti mendiskusikan hasil kuesionair dan rencana tindak lanjutnya 10. Koordinator melakukan klarifikasi ulang mengenai hasil analisa dan rencana tindak lanjut tentang hasil kuesionair 11. Koordinator dan karyawan/tim melakukan kesepakatan untuk menjalankan hasil rapat 12. Koordinator mencatat semua hasil evaluasi rapat. <p>C. Melalui SMS/ Call Center/Website/FaceBook/WA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Koordinator memberikan informasi melalui leaflet/brosur tentang no.telpon/HP/WA/Website/FaceBook dari Puskesmas Purwodadi I 2. Koordinator melakukan tindak lanjut hasil SMS/telpon yang didapat dari pelanggan, setelah itu dicatat dan ditindak lanjuti 1 hari kemudian, kalau urgent langsung ditindaklanjuti 3. Koordinator menyampaikan hasil rekapan dalam rapat. 4. Koordinator bersama tim melakukan analisa tentang hasil rekapan yang didapat. 5. Koordinator melakukan kesepakatan untuk melakukan rencana tindak lanjut untuk evaluasi hasil kritik dan saran dari pelanggan. 6. Petugas mencatat hasil evaluasi rapat. <p>D. Melalui Papan Umpan Balik</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menuliskan pengumuman yang berkaitan dengan pelayanan di Puskesmas di papan pengumuman. 2. Petugas menuliskan rekapan hasil respon pelanggan melalui informasi yang dituliskan 3. Petugas menganalisa hasil respon tersebut 4. Petugas menyampaikan hasil respon tersebut di rapat. 5. Petugas beserta karyawan/tim melakukan analisa mengenai rencana tindak lanjutnya. 6. Petugas mencatat hasil evaluasi rapat. <p>E. 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 rekapan 4. Koordinator admin mencatat hasil tindak lanjut atas laporan
--	--	---

UPTD PUSKESMAS PURWODADI 1	MENJALIN KOMUNIKASI DENGAN MASYARAKAT		Dr. ENDAH YULI R NIP. 19740417 200604 2 019
	SOP	No Dokumen : SOP / I – ADM / 11 / 2019	
		No Revisi : 01	
		Tanggal Terbit : 14 Januari 2019	
	Halaman : 3/4		

		yang diberikan			
		<p>F. Melalui Temu Pelanggan di acara Lintas Sektoral</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menentukan waktu dan tempat pelaksanaan pertemuan dengan masyarakat 2. Petugas menyusun undangan untuk masyarakat yang akan diundang dan meminta persetujuan Kepala Puskesmas. 3. Petugas mengumpulkan materi yang akan disiarkan pada saat pertemuan. 4. Petugas menyusun acara pertemuan dengan masyarakat. 5. Perwakilan dari masyarakat datang menghadiri pertemuan sesuai dengan yang ditentukan Puskesmas. 6. Petugas menyampaikan materi yang dibahas selama pertemuan 7. Petugas meminta tanggapan/respon dari masyarakat selama pertemuan. 8. Notulen mendokumentasikan jalannya acara selama pertemuan serta rekaman RTL untuk menanggapi acara tersebut. 9. Petugas Notulen meminta tanda tangan Kepala Puskesmas terkait persetujuan Kepala Puskesmas tentang RTL yang disusun. 			
6	Diagram Alir (jika dibutuhkan)				
7	Hal-hal yang diperhatikan				
8	Unit Terkait	Semua pengelola program			
9	Dokumen terkait	<ul style="list-style-type: none"> – Program kegiatan Puskesmas akhir tahun – Renstra lima tahunan Puskesmas – RUK dan RPK 			
10.	Rekaman Historis	No	Yang diubah	Isi perubahan	Tanggal mulai berlaku
		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