

 Dinas Kesehatan Kota Surakarta	PENGELOLAAN UMPAN BALIK DARI PENGGUNA LAYANAN		 Puskesmas Ngoresan	
	SOP	No. Dokumen : SOP.PJ.KMP.KP.003		
		No. Revisi : 00		
		Tanggal Terbit : 03 Januari 2023		
Halaman : 1 / 1				
Ditetapkan Kepala Puskesmas Ngoresan		drg. Sri Maharani NIP. 19810606 201101 2 005		

1. Pengertian	<p>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.</p> <p>Komplain adalah sebuah aksi yang dilakukan seseorang yang didalamnya termasuk mengkomunikasikan sesuatu yang negatif terhadap suatu produk atau pelayanan.</p> <p>Umpun balik adalah Upaya mengumpulkan informasi berupa komentar positif atau negatif dari pemberi pelayanan yang bertujuan menggali informasi internal atau eksternal untuk memperbaiki kinerja pemberi pelayanan.</p>
2. Tujuan	Sebagai acuan penerapan langkah-langkah untuk melaksanakan Pengelolaan umpun balik dari pengguna layanan.
3. Kebijakan	Surat Keputusan Kepala Puskesmas Ngoresan Nomor 094 tahun 2023 tentang Pengelolaan Umpun Balik dari Pengguna Layanan.
4. Referensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permenpan RI Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
5. Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima keluhan dari pengguna layanan <ol style="list-style-type: none"> a. Keluhan disampaikan secara langsung <ul style="list-style-type: none"> • Petugas mempersilahkan pelanggan duduk diruang tunggu • Petugas menerima pelanggan dengan baik • Petugas mendokumentasikan identitas dan keluhan pelanggan di form keluhan pengguna layanan • Memberitahukan kepada kepala tata usaha agar dapat segera ditangani b. Keluhan disampaikan secara langsung dalam sebuah rapat/pertemuan <ul style="list-style-type: none"> • Petugas menerima keluhan pelanggan dengan baik • Petugas mendokumentasikan identitas dan keluhan pelanggan di form keluhan pengguna layanan • Petugas mengumpulkan form yang telah diisi kepada tim umpun balik dari pengguna layanan

TERKENDALI



Dinas
Kesehatan
Kota Surakarta

PENGLOLAAN UMPAN BALIK DARI PENGGUNA LAYANAN



Puskesmas
Ngoresan

SOP

No. Dokumen	: SOP.PJ.KMP.KP.003
No. Revisi	: 00
Tanggal Terbit	: 03 Januari 2023
Halaman	: 2 – 1

	<p>c. Keluhan disampaikan melalui telepon</p> <ul style="list-style-type: none"> • Petugas menerima telepon dari pelanggan dengan baik • Petugas menanyakan identitas, maksud dan tujuan • Petugas mencatat setiap keluhan yang disampaikan pelanggan di form keluhan pengguna layanan • Petugas menyampaikan kepada tim umpan balik dari pengguna layanan agar dapat segera ditangani <p>d. Keluhan disampaikan melalui whatsapp</p> <ul style="list-style-type: none"> • Petugas menerima saran atau keluhan dari layanan • Petugas membalas pesan singkat pelanggan dengan sopan bahwa akan segera menindak lanjuti keluhan yang disampaikan • Petugas melaporkan kepada tim umpan balik dari pengguna layanan <p>e. Keluhan disampaikan melalui kotak saran</p> <ul style="list-style-type: none"> • Petugas membuka kotak saran yang dilakukan setiap hari sabtu • Petugas mencatat setiap keluhan pelanggan kedalam buku pengaduan • Petugas melaporkan kepada tim umpan balik dari pengguna layanan <p>2. Tim umpan balik dari pengguna layanan mencatat keluhan beserta sumber informasi dan identitas informan.</p> <p>3. Tim umpan balik dari pengguna layanan mendistribusikan permasalahan tersebut kepada pihak-pihak terkait.</p> <p>4. Tim umpan balik dari pengguna layanan, pihak terkait, tim mutu manajemen Puskesmas, Kasubbag Tata Usaha, Kepala Puskesmas mendiskusikan rencana tindak lanjut dari umpan balik yang diterima</p> <p>5. Tim umpan balik dari pengguna layanan mencatat dan mendokumentasikan hasil diskusi rencana tindak lanjut dari umpan balik yang diterima .</p> <p>6. Tim umpan balik dari pengguna layanan menyampaikan tindak lanjut kepada pengguna layanan yang bersangkutan dengan cara dihubungi langsung atau diinformasikan di papan pengumuman.</p> <p>7. Tim umpan balik dari pengguna layanan mengarsipkan semua dokumen terkait umpan balik tersebut.</p>
6. Bagan Alir	-
7. Hal – hal yang perlu diperhatikan	-



Dinas
Kesehatan
Kota Surakarta

PENGELOLAAN UMPAN BALIK DARI PENGGUNA LAYANAN



Puskesmas
Ngoresan

SOP

No. Dokumen	: SOP.PJ.KMP.KP.003
No. Revisi	: 00
Tanggal Terbit	: 03 Januari 2023
Halaman	: 3 – 1

8. Unit Terkait	Kepala Puskesmas Kasubbag TU Tim Manajemen Mutu Semua Unit Upaya Pelayanan Puskesmas		
9. Dokumen Terkait	-		
10. Rekaman Historis Perubahan			
No	Yang dirubah	Isi Perubahan	Tgl. Mulai Diberlakukan