

	PENANGANAN ADUAN/KELUHAN DARI PENGGUNA LAYANAN			
	SOP	Nomor Dokumen	100.02.013/SOP-SEKMUT-008/2023	
		Nomor Revisi	00	
		Tanggal Terbit	26 Januari 2023	
		Halaman	Hal 1 dari 3	
UPTD PUSKESMAS SAMBUTAN	 TANDA TANGAN KEPALA PUSKESMAS			KEPALA PUSKESMAS Anita Rosanna AS NIP. 1966042819930220001
1. Pengertian	- Penanganan keluhan pelanggan adalah kegiatan menampung keluhan pelanggan yang berhubungan dengan upaya dan jenis pelayanan yang diberikan sekaligus memberikan solusi penyelesaian keluhan - 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 - Penyampaian keluhan pelanggan bisa dilakukan secara langsung, melalui kotak saran, google form aduan, WA/Sms dan media sosial Puskesmas			
2. Tujuan	Sebagai acuan penerapan langkah – langkah melakukan penanganan aduan / keluhan			
3. Kebijakan	Surat Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Sambutan Nomor 188.4/024/100.02.013/2023 tentang Penetapan Indikator Mutu dan Kinerja Puskesmas			
4. Referensi	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 , tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional			

5. Prosedur / Langkah Langkah langkah	A. Penanganan Keluhan pelanggan yang disampaikan secara langsung. 1. Petugas Puskesmas mencatat informasi yang disampaikan dari pengguna layanan 2. Petugas Puskesmas menyampaikan laporan/informasi kepada tim manajemen komplain 3. Tim manajemen komplain melakukan evaluasi dan memberikan solusi penyelesaian untuk penanganan keluhan pelanggan 4. Tim manajemen komplain mendokumentasikan hasil aduan pelanggan pada buku register aduan 5. Ketua tim manajemen mutu mengevaluasi hasil penanganan keluhan pelanggan B. Penanganan keluhan yang disampaikan melalui kotak saran dan google form aduan pelanggan 1. Tim manajemen komplain Puskesmas membuka kotak saran dan spreadsheet aduan setiap satu minggu sekali 2. Tim manajemen komplain Puskesmas merekap isi kotak saran dan aduan dispreadsheet aduan 3. Tim manajemen komplain Puskesmas memisahkan/memilah sesuai dengan Upaya Kesehatan 4. Tim manajemen komplain membawa hasil rekap yang sudah dipisahkan ke dalam rapat tinjauan manajemen (RTM) 5. Tim Keluhan puskesmas melakukan tindak lanjut C. Penanganan keluhan yang disampaikan melalui media sosial 1. Tim manajemen komplain meminta admin media sosial puskesmas untuk membuka media sosial yang ada (Instagram, WA hotline, FB) 2. Tim manajemen komplain Puskesmas merekap isi /DM (<i>Direct Message</i>) yang ada 3. Tim manajemen komplain Puskesmas memisahkan/memilah sesuai dengan Upaya Kesehatan 4. Tim manajemen komplain membawa hasil rekap yang sudah dipisahkan ke dalam rapat tinjauan manajemen (RTM) 5. Tim Keluhan Puskesmas melakukan tindak lanjut
6. Diagram Alir	-

7. Unit Terkait	Semua Upaya Kesehatan dan Unit layanan yang ada di UPTD Puskesmas Sambutan
8. Catatan Revisi	