

	<b>KELUHAN DAN UMPAN BALIK DARI MASYARAKAT</b>			
	SOP	Nomor Dokumen		KOMPLAIN/SOP-02/100.02.024.007/2022
		Nomor Revisi		00
		Tanggal Terbit		25 April 2023
	Halaman	1 dari 4		
<b>UPTD PUSKESMAS LEMPAKE</b>			KEPALA PUSKESMAS Misbahuddin Hasan NIP.197104102010011012	

<b>1.</b>	<b>Pengertian</b>	<p>Mekanisme penerimaan keluhan dan umpan balik masyarakat adalah tata cara yang digunakan untuk menerima atau menyikapi tanggapan masyarakat terhadap pelayanan atau program yang telah diterima.</p> <p>Keluhan adalah ungkapan ketidakpuasan terhadap pelayanan kesehatan.</p> <p>Umpan balik adalah tanggapan masyarakat tentang mutu pelayanan kesehatan</p>
<b>2.</b>	<b>Tujuan</b>	Sebagai acuan penerapan langkah-langkah untuk menerima masukan, keluhan atau umpan balik masyarakat guna memperbaiki sistem pelayanan ataupun penyelenggaraan Puskesmas.
<b>3.</b>	<b>Kebijakan</b>	Surat Keputusan Kepala Puskesmas Nomor188.4/ 021/100.02.024.007/ 2023 tentang indentifikasi kebutuhan dan harapan Masyarakat,Kelompok Masyarakat,kelurga dan individu yang digunakan untuk menerima keluhan masyarakat atau sasaran upaya kesehatan masyarakat
<b>4.</b>	<b>Referensi</b>	Peraturan Menteri Kesehatan RI No.43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
<b>5.</b>	<b>Prosedur</b>	<p>A. Kotak Saran</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas membuka kotak saran Puskesmas setiap minggu.</li> <li>2. Petugas merekap saran dan keluhan yang diterima.</li> <li>3. Petugas melakukan identifikasi dari saran dan keluhan yang diterima.</li> <li>4. Petugas menyampaikan hasil identifikasi di Lokakarya Mini Puskesmas atau pada saat Coffee Meeting.</li> <li>5. Kepala Puskesmas beserta karyawan melakukan pembahasan dan membuat rencana tindak lanjut.</li> <li>6. Petugas melakukan sosialisasi rencana tindak lanjut kepada masyarakat Melalui Media Sosial Puskesmas</li> </ol> <p>B. Telepon,WhatsApp atau SMS</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas menerima keluhan dan umpan balik melalui Telepon,WhatsApp atau SMS setiap hari;</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Petugas membalas WhatsApp, SMS atau menjawab telepon dari keluhan atau umpan balik yang masuk dan menyampaikan terimakasih serta menyampaikan bahwa saran dan keluhan sudah diterima dan akan ditindak lanjuti;</li> <li>3. Petugas melakukan identifikasi dan analisis hasil terhadap saran dan keluhan yang disampaikan.</li> <li>4. Petugas menyampaikan identifikasi dan analisis hasil di Lokakarya Mini Puskesmas.</li> <li>5. Kepala Puskesmas beserta karyawan melakukan pembahasan dan membuat rencana tindak lanjut.</li> <li>6. Petugas menyampaikan informasi kembali kepada yang bersangkutan.</li> </ol> <p>C. Informasi langsung.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas menerima informasi langsung dari masyarakat, baik bicara langsung, telepon WhatsApp dan SMS, pertemuan dengan kader maupun pertemuan dengan tokoh masyarakat melalui pertemuan lintas sektoral.</li> <li>2. Petugas menyampaikan informasi di Lokakarya Mini Puskesmas</li> <li>3. Kepala Puskesmas beserta karyawan melakukan pembahasan dan membuat rencana tindak lanjut.</li> <li>4. Petugas melakukan sosialisasi rencana tindak lanjut kepada masyarakat.</li> </ol> <p>D. Survey</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas menyiapkan blangko survey</li> <li>2. Petugas menerangkan maksud dan tujuan survey kepada responden.</li> <li>3. Petugas menerangkan tata cara pengisian blangko kepada responden.</li> <li>4. Petugas mengumpulkan blangko yang sudah diisi oleh responden.</li> <li>5. Petugas melakukan analisa hasil survey.</li> <li>6. Kepala Puskesmas beserta karyawan melakukan pembahasan dari analisa hasil survey dan membuat rencana tindak lanjut.</li> <li>7. Petugas melakukan sosialisasi rencana tindak lanjut kepada masyarakat.</li> </ol>
--	--	---

6.	<b>Diagram Alir</b>	<pre> graph TD     A[Keluhan pelanggan dari kotak saran, telepon, WhatsApp dan sms, informasi langsung dan survei] --&gt; B[Petugas mengumpulkan dan merekap keluhan pelanggan dari semua media]     B --&gt; C[Petugas mengidentifikasi dan menganalisis keluhan pelanggan]     C --&gt; D[Petugas menyampaikan keluhan pelanggan kepada kepala puskesmas]     D --&gt; E[Kepala puskesmas, petugas tim komplain dan karyawan membahas keluhan pelanggan dan membuat rencana tindak lanjut]     E --&gt; F[Petugas melakukan sosialisasi rencana tindak lanjut kepada seluruh karyawan dan masyarakat.]   </pre>
7.	<b>Unit Terkait</b>	Semua unit UPT Puskesmas Lempake
8.	<b>Catatan Revisi</b>	

<b>CATATAN REVISI</b>	
<b>LAMA</b>	<b>BARU</b>
Keputusan Kepala Puskesmas No. 188.4/002/100.02.024.007/2018 tentang Komunikasi dengan Masyarakat.	Surat Keputusan Kepala Puskesmas Nomor 188.4/ 021/100.02.024.007/ 2023 tentang indentifikasi kebutuhan dan harapan Masyarakat, Kelompok Masyarakat, keluarga dam individu yang digunakan untuk menerima keluhan masyarakat atau sasaran upaya kesehatan masyarakat.