

Nomor	SOP/KMP/002/I/2023
Revisi Ke	0
Berlaku Tgl.	3 Januari 2023



## SOP



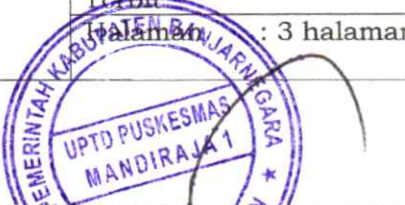
### PENGELOLAAN UMPAN BALIK DARI PENGGUNA

DITETAPKAN  
KEPALA UPTD PUSKESMAS MANDIRAJA 1  
KABUPATEN BANJARNEGARA



dr. Dwi Lestariatun  
Pembina  
NIP. 196909092002122004

PEMERINTAH KABUPATEN BANJARNEGARA  
DINAS KESEHATAN  
**UPTD PUSKESMAS MANDIRAJA 1**  
Jl. Martadipura No. 01 Telp. (0286) 411478 Mandiraja  
email : puskesmasmandiraja\_1@yahoo.com  
BANJARNEGARA 53473

	<b>PENGELOLAAN UMPAN BALIK DARI PENGGUNA</b>		
	<b>SOP</b>	No. Dokumen : SOP/KMP/002/I/2023 No. Revisi : 0 Tanggal Terbit : 3 Januari 2023 Jumlah Halaman : 3 halaman	
UPTD Puskesmas Mandiraja 1			dr. Dwi Lestariatun NIP.196909092002122004

1. Pengertian	a. Keluhan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan. Keluhan dapat disampaikan secara langsung / tertulis. b. Umpun balik adalah penyampaian jawaban, penyelesaian, rekomendasi tindak lanjut keluhan yang berasal dari masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan. c. Menerima keluhan dan umpun balik pelanggan adalah menerima pengaduan dari masyarakat yang isinya berupa saran dan kritik yang membangun untuk kemudian ditindaklanjuti oleh pihak puskesmas dalam upaya perbaikan penyelenggaraan pelayanan
2. Tujuan	Sebagai acuan penerapan langkah-langkah untuk menerima keluhan dan umpun balik.
3. Kebijakan	Surat keputusan Kepala Puskesmas Mandiraja 1 Nomor : 400.7/026/Pkm.Mdj1/I/2023 tentang Pengelolaan Umpun Balik Dari Pengguna Layanan.
4. Referensi	a. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 44 Tahun 2016 tentang manajemen Puskesmas. b. Peraturan MenPan-RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Survei Kebutuhan Masyarakat.
5. Prosedur/ Langkah – langkah	a. Penerimaan informasi Langsung ( <i>Front Office/ Ruang Pengaduan</i> ) 1) Petugas pengelola aduan dan umpun balik menerima aduan secara langsung di ruang pengaduan 2) Petugas pengelola aduan dan umpun balik mencatat aduan kedalam buku rekapan 3) Petugas pengelola aduan dan umpun balik berkoordinasi dengan tim pengelola aduan dan umpun balik untuk membuat rencana tindak lanjut 4) Petugas pengelola aduan dan umpun balik melakukan tindak lanjut secara langsung b. Penerimaan informasi melalui kotak saran 1) Petugas pengelola aduan dan umpun balik membuka kotak saran satu bulan sekali 2) Petugas pengelola aduan dan umpun balik merekap isi kotak saran sesuai dengan isi yang terdapat di kotak saran 3) Petugas pengelola aduan dan umpun balik mencatat kedalam buku rekapan



- 4) Petugas pengelola aduan dan umpan balik menyerahkan hasil rekapan kepada tim pengelola aduan dan umpan balik
- 5) Tim pengelola aduan dan umpan balik berkoordinasi dengan Kepala Puskesmas untuk membuat rencana tindak lanjut
- 6) Petugas pengelola aduan dan umpan balik melakukan rencana tindak lanjut yang telah disusun
- 7) Petugas pengelola aduan dan umpan balik menulis tanggapan di papan tanggapan

c. Whatsapp

- 1) Karyawan menerima informasi keluhan melalui Whatsapp dari pengguna layanan
- 2) Karyawan melaporkan isi informasi keluhan kepada tim pengelola aduan dan umpan balik
- 3) Tim pengelola aduan dan umpan balik menerima informasi dari karyawan puskesmas tentang informasi keluhan dari masyarakat
- 4) Tim pengelola aduan dan umpan balik merekap kedalam buku rekapan
- 5) Koordinator tim pengelola aduan dan umpan balik menyerahkan hasil rekapan kepada Tim Mutu
- 6) Tim Mutu membuat rencana tindak lanjut dari hasil rekapan keluhan dan umpan balik
- 7) Tim Mutu menyampaikan rencana tindak lanjut dari hasil rekapan keluhan dan umpan balik ke tim pengelola aduan dan umpan balik
- 8) Tim pengelola aduan dan umpan balik menyampaikan rencana tindak lanjut dari hasil rekapan keluhan dan umpan balik ke pengirim Whatsapp keluhan

d. Berbicara langsung dengan telepon

- 1) Petugas penerima aduan dan umpan balik mencatat keluhan pelanggan di buku rekapan keluhan dan umpan balik
- 2) Petugas penerima aduan dan umpan balik menyampaikan kepada program/unit terkait yang di tuju dari pelanggan.
- 3) Petugas penerima aduan dan umpan balik mendiskusikan hasil rekapan keluhan, pesan atau informasi dengan tim pengelola aduan dan umpan balik
- 4) Tim pengelola aduan dan umpan balik membuat rencana tindak lanjut dari hasil diskusi
- 5) Tim pengelola aduan dan umpan balik melakukan tindak lanjut dari rencana tindak lanjut yang telah disusun.

	<p>e. Melalui Media Sosial (email,facebook,instagram, google review)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Petugas pengelola aduan dan umpan balik menerima aduan melalui media sosial</li> <li>2) Petugas pengelola aduan dan umpan balik mencatat keluhan pelanggan di buku rekapan keluhan dan umpan balik</li> <li>3) Petugas pengelola aduan dan umpan balik mendistribusikan kepada program/unit terkait yang di tuju dari pelanggan</li> <li>4) Petugas pengelola aduan dan umpan balik mendiskusikan hasil rekapan dengan Tim pengelola aduan dan umpan balik</li> <li>5) Tim pengelola aduan dan umpan balik melakukan tindak lanjut dari rencana tindak lanjut yang telah di susun.</li> </ol> <p>f. Survey kepuasan pelanggan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tim mutu memberi form survey pada masing-masing unit pelayanan</li> <li>2) Petugas unit pelayanan memberikan form survey kepada pengunjung untuk diisi</li> <li>3) Petugas menerima hasil survey dari masing-masing unit pelayanan</li> <li>4) Petugas pengumpulan data hasil survey ke tim mutu</li> <li>5) Tim mutu melakukan analisis dan validasi data</li> <li>6) Penanggung jawab tim mutu melaporkan hasil survey kepada kepala Puskesmas</li> <li>7) Petugas menginformasikan hasil survey di tempat yang mudah diakses masyarakat.</li> </ol> <p>g. Lokmin Lintas sektoral</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Petugas memberi sesi penyampaian aduan dan umpan balik pada peserta lokmin linsek</li> <li>2) Petugas mencatat aduan dan umpan balik kedalam buku rekapan</li> <li>3) Petugas berkoordinasi dengan bagian yang dituju untuk membuat rencana tindak lanjut</li> <li>4) Petugas melakukan tindak lanjut</li> </ol>
6. Diagram alir	-
7. Unit Terkait	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan Pendaftaran,</li> <li>b. Pelayanan di Poli Umum,</li> <li>c. Pelayanan di GIGI,</li> <li>d. Pelayanan di KIA-KB,</li> <li>e. Pelayanan di Farmasi,</li> <li>f. Pelayanan di Laboratorium.</li> </ol>

## 8. Rekaman Historis

No	Yang di ubah	Isi Perubahan	Tgl Mulai diberlakukan

Nomor	SOP/KMP/201/I/2023
Revisi Ke	0
Berlaku Tgl.	3 Januari 2023



## SOP

# PENANGANAN KELUHAN DAN PENGADUAN DARI PENGGUNA LAYANAN

DITETAPKAN  
KEPALA UPTD PUSKESMAS MANDIRAJA 1  
KABUPATEN BANJARNEGARA






dr. DWI SESTARIATUN  
Pembina  
NIP. 196909092002122004

PEMERINTAH KABUPATEN BANJARNEGARA  
DINAS KESEHATAN

## UPTD PUSKESMAS MANDIRAJA 1

Jl. Martadipura No. 01 Telp. (0286) 411478 Mandiraja  
email : [puskesmasmandiraja\\_1@yahoo.com](mailto:puskesmasmandiraja_1@yahoo.com)  
BANJARNEGARA 53473



	<b>PENANGANAN KELUHAN DAN PENGADUAN DARI PENGGUNA LAYANAN</b>		
	<b>SOP</b>	No. Dokumen : SOP/KMP/201/I/2023	
		No. Revisi : 0	
		Tanggal Terbit : 3 Januari 2023	
		Jumlah Halaman : 2 halaman	
UPTD Puskesmas Mandiraja 1			
		dr. Dwi Lestariatun NIP.196909092002122004	

1. Pengertian	Pengaduan Pengguna Layanan adalah bentuk penerapan dari pengawasan Pengguna Layanan yang disampaikan oleh Pengguna Layanan terhadap pelayanan baik berupa sumbangan pikiran, suara, gagasan, keluhan, pengaduan yang berguna dalam peningkatan layanan puskesmas.
2. Tujuan	Sebagai acuan penerapan langkah-langkah untuk Penanganan Pengaduan dari Pengguna Layanan.
3. Kebijakan	Surat keputusan Kepala Puskesmas Mandiraja 1 Nomor : 400.7/026/Pkm.Mdj1/I/2023 tentang Pengelolaan Umpan Balik Dari Pengguna Layanan.
4. Referensi	a. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 44 Tahun 2016 tentang manajemen Puskesmas. b. Peraturan MenPan-RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Survei Kebutuhan Masyarakat.
5. Prosedur/ Langkah – langkah	a. Kepala Puskesmas menetapkan Tim Pengelola Aduan dan Umpan Balik di Puskesmas b. Kepala Puskesmas bersama Tim Pengelola Aduan dan Umpan Balik menetapkan mekanisme pengaduan Pengguna Layanan di Puskesmas c. Tim Pengelola Aduan dan Umpan Balik menyediakan media untuk menyampaikan keluhan terhadap pelayanan puskesmas d. Tim Pengelola Aduan dan Umpan Balik menyampaikan kepada Pengguna Layanan, mekanisme penyampaian keluhan terhadap layanan puskesmas e. Pengguna Layanan menerima informasi yang disampaikan pengelola pengaduan f. Pengguna Layanan menyampaikan keluhan/pengaduan melalui media yang telah disediakan g. Tim Pengelola Aduan dan Umpan Balik menerima keluhan / pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat h. Tim Pengelola Aduan dan Umpan Balik menentukan pemecahan masalah setiap keluhan/pengaduan yang diterima i. Tim Pengelola Aduan dan Umpan Balik berkoordinasi dengan kepala puskesmas untuk menentukan pemecahan masalah apabila tidak menemukan pemecahan masalah j. Tim Pengelola Aduan dan Umpan Balik menyampaikan pemecahan masalah terkait keluhan yang diterima dan masyarakat menerima informasi/pemecahan masalah terkait keluhan yang disampaikan

	k. Tim Pengelola Aduan dan Umpan Balik mencatat setiap keluhan/pengaduan yang diterima di buku pengaduan
6. Diagram alir	-
7. Unit Terkait	a. Pelayanan Pendaftaran, b. Pelayanan di Poli Umum, c. Pelayanan di GIGI, d. Pelayanan di KIA-KB, e. Pelayanan di Obat, f. Pelayanan di Laboratorium.

8. Rekaman Historis

No	Yang di ubah	Isi Perubahan	Tgl Mulai diberlakukan