

	<div> <div>SOP PENANGANAN ADUAN ATAU KELUHAN DARI PENGGUNA LAYANAN</div> <div> <div>No. Dokumen :8.3.3/0014/SOP-ADMEN /CIBHIL/IV/2023</div> <div>No. Revisi : 00</div> <div>Tanggal Terbit : 29/04/2023</div> <div>Halaman : 1/2</div> </div> <div>SOP</div> </div>	
PUSKESMAS CIBIRU HILIR		dr. IYOS ROSMAWATI NIP. 19740416 200801 2 003
1. Pengertian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penanganan Keluhan Pelanggan adalah kegiatan menampung keluhan pelanggan yang berhubungan dengan upaya dan jenis pelayanan yang diberikan, sekaligus memberikan solusi penyelesaian keluhan. 2. 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. 3. Spreed Sheet keluhan adalah suatu dokumen yang berisikan daftar keluhan yang disampaikan pengguna pelayanan dan solusi yang diberikan oleh tim keluhan/saran yang sudah divalidasi 4. Penyampaian keluhan pelanggan bias dilakukan secara langsung maupun mealui kotak saran, hotline, ulasan platform google, dan social media. 	
2. Tujuan	Sebagai acuan penerapan langkah-langkah untuk mengatur tata cara menerima dan menangani keluhan dari pelanggan, baik dalam bentuk lisan maupun tulisan untuk perbaikan kinerja serta kualitas pelayanan.	
3. Kebijakan	Surat Keputusan Kepala Puskesmas Cibiru Hilir Nomor: 100.3.3/0250/SK/CIBHIL/VI/2023 Tentang Penyampaian Umpan Balik	
4. Referensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permenpan dan RB No 24 Tahun 2014 Tantang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia no 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2020 Tentang Kode Etik Aparatur Sipil Negara Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri 	
5. Prosedur/Langkah-langkah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penanganan Keluhan yang disampaikan pelanggan secara langsung : <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas menerima keluhan yang disampaikan pelanggan secara langsung oleh pelanggan b. Petugas mempersilahkan pelanggan untuk duduk terlebih dahulu 	

	<ul style="list-style-type: none"> c. Petugas mendokumentasikan identitas dan keluhan pelanggan di Buku Keluhan Pelanggan d. Petugas menghubungi tim penanganan keluhan pelanggan dan menyampaikan bahwa ada keluhan pelanggan e. Tim penanganan keluhan pelanggan datang menemui pelanggan untuk menerima keluhan pelanggan f. Tim penanganan keluhan pelanggan memberikan solusi penyelesaian untuk penanganan keluhan pelanggan g. Tim penanganan keluhan pelanggan mendokumentasikan hasil penanganan keluhan pelanggan di buku keluhan pelanggan h. Tim penanganan keluhan pelanggan memberika umpan balik hasil penanganan keluhan pelanggan kepada masyarakat i. Ketua tim manajemen mutu mengevaluasi hasil penanganan keluhan pelanggan. <p>2. Penanganan keluhan yang disampaikan pelanggan melalui kotak saran, hotline, ulasan platform google, dan social media :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Petugas menerima keluhan yang disampaikan pelanggan melalui kotak saran, hotline, ulasan platform google, dan social media b. Petugas mendokumentasikan identitas dan keluhan pelanggan melalui Buku Keluhan Pelanggan dan SpreedSheet online c. Petugas menghubungi Tim Penanganan Keluhan dan menyampaikan bahwa ada keluhan dari pelanggan d. Tim penanganan keluhan pelanggan menganalisa keluhan pelanggan e. Tim penanganan keluhan pelanggan merumuskan rencana tindak lanjut untuk penanganan keluhan pelanggan f. Tim penanganan keluhan pelanggan melakukan penanganan keluhan pelanggan sesuai dengan rencana tindak lanjut g. Tim penanganan keluhan pelanggan mendokumentasikan hasil penanganan h. Tim penanganan keluhan pelanggan memberikan umpan balik hasil penanganan keluhan pelanggan kepada masyarakat i. Ketua tim manajemen mutu mengevaluasi hasil penanganan keluhan pelanggan. j. Tim keluhan mencatat uraian keluhan atas pelayanan yang didapatkan pengguna pelayanan (peruangan) k. Tim umpan balik mensosilisasikan dan melaporkan keluhan atau saran kepada petugas dan Kepala Puskesmas Cibiru Hilir dalam waktu selambat-lambatnya 2-7 hari kerja sejak diterimanya keluhan/saran dari pengguna layanan melalui apel pagi ataupun lokarya mini bulanan.
6. Bagan Alir	-
7. Unit terkait	Semua Unit

DAFTAR TILIK SOP PENANGANAN ADUAN ATAU KELUHAN DARI PENGGUNA LAYANAN

NO	Langkah Kegiatan		Ya	Tidak
Penanganan Keluhan yang disampaikan pelanggan secara langsung				
1.	Apakah	Petugas menerima keluhan yang disampaikan pelanggan secara langsung oleh pelanggan?		
2.	Apakah	Petugas mempersilahkan pelanggan untuk duduk terlebih dahulu ?		
3.	Apakah	Petugas mendokumentasikan identitas dan keluhan pelanggan di Buku Keluhan Pelanggan ?		
4.	Apakah	Petugas menghubungi tim penanganan keluhan pelanggan dan menyampaikan bahwa ada keluhan pelanggan ?		
5.	Apakah	Tim penanganan keluhan pelanggan datang menemui pelanggan untuk menerima keluhan pelanggan ?		
6.	Apakah	Tim penanganan keluhan pelanggan memberikan solusi penyelesaian untuk penanganan keluhan pelanggan ?		
7.	Apakah	Tim penanganan keluhan pelanggan mendokumentasikan hasil penanganan keluhan pelanggan di buku keluhan pelanggan ?		
8.	Apakah	Tim penanganan keluhan pelanggan memberikan umpan balik hasil penanganan keluhan pelanggan kepada masyarakat ?		
9.	Apakah	Ketua tim manajemen mutu mengevaluasi hasil penanganan keluhan pelanggan ?		
Penanganan keluhan yang disampaikan pelanggan melalui kotak saran, hotline, ulasan platform google, dan social media				
10	Apakah	Petugas menerima keluhan yang disampaikan pelanggan melalui kotak saran, hotline, ulasan platform google, dan social media ?		
11	Apakah	Petugas mendokumentasikan identitas dan keluhan pelanggan melalui Buku Keluhan Pelanggan dan SpreedSheet online ?		
12	Apakah	Petugas menghubungi Tim Penanganan Keluhan dan menyampaikan bahwa ada keluhan dari pelanggan ?		
13	Apakah	Tim penanganan keluhan pelanggan menganalisa keluhan pelanggan ?		

14	Apakah	Tim penanganan keluhan pelanggan merumuskan rencana tindak lanjut untuk penanganan keluhan pelanggan ?		
15	Apakah	Tim penanganan keluhan pelanggan melakukan penanganan keluhan pelanggan sesuai dengan rencana tindak lanjut ?		
16	Apakah	Tim penanganan keluhan pelanggan mendokumentasikan hasil penanganan ?		
17	Apakah	Tim penanganan keluhan pelanggan memberikan umpan balik hasil penanganan keluhan pelanggan kepada masyarakat ?		
18	Apakah	Ketua tim manajemen mutu mengevaluasi hasil penanganan keluhan pelanggan ?		
19	Apakah	Tim keluhan mencatat uraian keluhan atas pelayanan yang didapatkan pengguna pelayanan (peruangan) ?		
20	Apakah	Tim umpan balik mensosilisasikan dan melaporkan keluhan atau saran kepada petugas dan Kepala Puskesmas Cibiru Hilir dalam waktu selambat-lambatnya 2-7 hari kerja sejak diterimanya keluhan/saran dari pengguna layanan melalui apel pagi ataupun lokarya mini bulanan ?		