

	PENANGANAN ADUAN/ KELUHAN PELANGGAN			
	SOP	Nomor		: 067/234/SOP/2023
		Terbit ke		: 01
		No.Revisi		: 00
		Tgl. Berlaku		: 01 Februari 2023
Halaman		:1/2		
PUSKESMAS PREMBUN			<u>dr. Wahyudi Pramono</u> NIP.196404172002121 001	
1. Pengertian	Keluhan masyarakat adalah informasi yang diperoleh dari masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pelayanan klinis maupun program yang diberikan oleh puskesmas. Penanganan keluhan adalah proses atau cara penyelesaian dari suatu keluhan.			
2. Tujuan	Sebagai acuan dalam melaksanakan penanganan keluhan dan umpan balik dari masyarakat di Puskesmas			
3. Kebijakan	Keputusan Kepala Pusat Kesehatan Masyarakat Prembun Nomor 449.1/128/KEP/2023 tentang Pengelolaan Umpan Balik dari Pengguna Layanan di Puskesmas Prembun			
4. Referensi	Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 741/MENKES/PER/VII/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten / Kota.			
5. Prosedur / langkah-langkah	1. Tim Penanganan Keluhan Pelanggan dan Kepuasan Masyarakat mendapatkan keluhan, kritik dan saran dari masyarakat atau sasaran program melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Whatsapp SIAP Puskesmas Prembun dengan nomor WA 082135440945 b. Kotak saran c. Link Survei Kepuasan Masyarakat dengan link https://skm.kebumenkab.go.id d. Pengaduan langsung kepada petugas e. Instagram / Ulasan Google 2. Tim Penanganan Keluhan Pelanggan dan Kepuasan Masyarakat merekap pengaduan, kritik dan saran dari masyarakat atau sasaran program setiap dua minggu sekali			
	3. Tim Penanganan Keluhan Pelanggan dan Kepuasan Masyarakat melakukan analisis dari pengaduan atau keluhan pengguna layanan.			

TERKENDALI

	<p>4. Tim Penanganan Keluhan Pelanggan dan Kepuasan Masyarakat melakukan tindak lanjut hasil analisis aduan atau keluhan pengguna layanan.</p> <p>5. Pengaduan yang tidak dapat diselesaikan dilaporkan ke Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Kebumen.</p> <p>6. Tim Penanganan Keluhan Pelanggan dan Kepuasan Masyarakat mempublikasikan hasil tindak lanjut dari penanganan aduan atau keluhan melalui papan informasi Puskesmas.Prembun</p>								
6. Diagram Alir	-								
7. Unit Terkait	<p>Pelayanan Pendaftaran, Pelayanan di BP Umum, Pelayanan di GIGI, Pelayanan di KIA-KB, Pelayanan di Obat, Pelayanan di Laboratorium, Pelayanan di Klinik Sanitasi, Pelayanan di Klinik Gizi, Pelayanan Administrasi</p>								
8. Rekaman Historis Perubahan	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="487 1024 566 1131">No</th> <th data-bbox="566 1024 833 1131">Yang Diubah</th> <th data-bbox="833 1024 1131 1131">Isi perubahan</th> <th data-bbox="1131 1024 1419 1131">Tanggal Mulai Diberlakukan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="487 1131 566 1383"></td> <td data-bbox="566 1131 833 1383"></td> <td data-bbox="833 1131 1131 1383"></td> <td data-bbox="1131 1131 1419 1383"></td> </tr> </tbody> </table>	No	Yang Diubah	Isi perubahan	Tanggal Mulai Diberlakukan				
No	Yang Diubah	Isi perubahan	Tanggal Mulai Diberlakukan						

TERKENDALI



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN
PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
PUSKESMAS PREMBUN



Alamat : Jln. Wadaslintang KM. 6, Kabuaran, Prembun,
Kebumen Telp. (0287) 662075 Kode Pos 54394
Email : puskesmas.prembun@yahoo.co.id

DAFTAR TILIK KESESUAIAN PROSEDUR

No	Prosedur	Sesuai dengan Prosedur		TIDAK BERLAKU
		YA	TIDAK	
1	Tim Penanganan Keluhan Pelanggan dan Kepuasan Masyarakat mendapatkan keluhan, kritik dan saran dari masyarakat atau sasaran program melalui : a. Whatsapp SIAP Puskesmas Prembun dengan nomor WA 082135440945 b. Kotak saran c. Link Survei Kepuasan Masyarakat dengan link https://skm.kebumenkab.go.id d. Pengaduan langsung kepada petugas e. Instagram / Ulasan Google			
2	Tim Penanganan Keluhan Pelanggan dan Kepuasan Masyarakat merekap pengaduan, kritik dan saran dari masyarakat atau sasaran program			
3	Tim Penanganan Keluhan Pelanggan dan Kepuasan Masyarakat melakukan analisis dari pengaduan atau keluhan pengguna layanan.			
4.	Tim Penanganan Keluhan Pelanggan dan Kepuasan Masyarakat melakukan tindak lanjut hasil analisis aduan atau keluhan pengguna layanan.			
5.	Pengaduan yang tidak dapat diselesaikan dilaporkan ke Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Kebumen.			

TERKENDALI

No	Prosedur	Sesuai dengan Prosedur		TIDAK BERLAKU
		YA	TIDAK	
6.	Tim Penanganan Keluhan Pelanggan dan Kepuasan Masyarakat mempublikasikan hasil tindak lanjut dari penanganan aduan atau keluhan melalui papan informasi Puskesmas.Prembun			
JUMLAH				

$$\text{Compliance rate (CR)} = \frac{\sum \text{YA}}{\sum \text{YA} + \sum \text{TIDAK}} \times 100\%$$

Mengetahui
Kepala Puskesmas Prembun

Auditor

dr. H. Wahyudi Pramono, M.Sc.
NIP. 19640417 200212 1 001

.....

TERKENDALI