COPY
TERKENDALI

	PENANGANAN ADUAN ATAU KELUHAN DARI PENGGUNA LAYANAN		
	SOP	**No. Dokumen**	**: SOP/KMP/002/2022**
		No. Revisi	**: 0 (NOL)**
		Tanggal Terbit	**: 07/01/2022**
		Halaman	**: 1/3**
Puskesmas Ayah I			**dr. Soni Ananto** **NIP.197803212010011 012**

1. Pengertian	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 keritik, saran atau masukan dari pelanggan yang disampaikan dalam bentuk lisan maupun tulisan, mengenai upaya dan jenis layanan kesehatan di Puskesmas. 3. penyampaian keluhan pelanggan bisa dilakukan secara langsung, melalui kotak saran, telepon, dan sms.
2. Tujuan	Sebagai pedoman penerapan langkah-langkah dalam dalam mengatur tata cara menerima dan menangani keluhan dari pelanggan, baik dalam bentuk lisan maupun tulisan untuk perbaikan kinerja serta kualitas pelayanan.
3. Kebijakan	SK Kepala Puskesmas No. 440.1/006/KEP/2022 Tentang Media Komunikasi dan Koordinasi.
4. Referensi	1. Pedoman Manual Mutu Puskesmas 2. Pedoman Menjalin Komunikasi
5. Prosedur / Langkah-langkah	A. Penanganan Keluhan Secara Langsung 1. Petugas menerima keluhan yang disampaikan secara langsung oleh pelanggan. 2. Petugas mempersilahkan pelanggan untuk duduk terlebih dahulu. 3. Petugas mendokumentasikan identitas dan keluhan pelanggan di Form Keluhan Pelanggan. 4. Petugas menghubungi Tim Umpan Balik dan menyampaikan bahwa ada keluhan dari pelanggan.

	5. Tim Umpan Balik datang menemui pelanggan untuk menerima keluhan pelanggan. 6. Tim Umpan Balik memberikan solusi penyelesaian untuk penanganan keluhan pelanggan. 7. Tim Umpan Balik mendokumentasikan hasil penanganan keluhan pelanggan di Form Keluhan Pelanggan. 8. Tim Umpan Balik mengumpanbalikkan hasil penanganan keluhan pelanggan ke masyarakat. 9. Penanggung Jawab Mutu mengevaluasi hasil penanganan keluhan pelanggan. B. Penanganan keluhan melalui kotak saran, sosial media, telepon dan sms. 1. Petugas menerima keluhan yang disampaikan pelanggan melalui kotak saran, telepon dan sms. 2. Petugas mendikumentasikan identitas dan keluhan pelanggan di Form Keluhan Pelanggan. 3. Petugas menghubungi Tim Umpan Balik dan menyampaikan bahwa ada keluhan dari pelanggan. 4. Tim Umpan Balik menganalisa keluhan pelanggan. 5. Tim Umpan Balik merumuskan rencana tindak lanjut untuk penanganan keluhan pelanggan. 6. Tim Umpan Balik melakukan penanganan keluhan pelanggan sesuai dengan rencana tindak lanjut . 7. Tim Umpan Balik mendokumentasikan hasil penanganan keluhan pelanggan di Form Keluhan Pelanggan. 8. Tim Umpan Balik mengumpanbalikkan hasil penanganan pelanggan ke masyarakat. 9. Penanggung Jawab Mutu mengevaluasi tindak lanjut dan hasil penanganan keluhan pelanggan.
6. Diagram Alir (bila perlu)	
7. Unit terkait	1. Penanggung Jawab Umpan Balik 2. Ketua Mutu 3. Kepala Puskesmas

8. Rekaman Historis Perubahan

No	Yang diubah	Isi Perubahan	Tanggal mulai diberlakukan