

	PENGELOLAAN PENANGANAN KELUHAN DAN UMPAN BALIK DARI PENGGUNA LAYANAN MELALUI MEDIA SOSIAL DAN KOTAK SARAN		
	SOP	No Dokumen : SOP/643/2022	
		No Revisi : 01	
		Tanggal Terbit : 14/11/2022	
		Halaman : 1/2	
PUSKESMAS MANTINGAN			dr. MUH EL RIZA NIP.19750108 200604 1 003
1. Pengertian	Penanganan Keluhan Pelanggan adalah kegiatan menampung keluhan pelanggan yang berhubungan dengan upaya dan jenis pelayanan yang diberikan, sekaligus memberikan solusi penyelesaian keluhan. Penyampaian keluhan pelanggan bisa dilakukan melalui kotak saran, telepon, sms Maupun media social puskesmas Mantingan		
2. Tujuan	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 UPT Puskesmas Mantingan No.188/031.1/404.302.4.19/2022 tentang pengelolaan Umpan balik masyarakat atau sasaran program di UPT Puskesmas Mantingan		
4. Referensi	1. UU RI No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Permenkes RI No. 33 Tahun 2019 Tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik di Lingkungan Kemenkes 3. PerMenPan RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik		
5. Langkah-langkah	Penanganan keluhan yang disampaikan pelanggan melalui kotak saran, telepon dan sms 1. Petugas menerima keluhan yang disampaikan pelanggan melalui kotak saran, telepon dan sms. 2. Petugas mendokumentasikan identitas dan keluhan pelanggan di Form Keluhan Pelanggan. 3. Petugas menghubungi Tim UPM dan menyampaikan bahwa ada keluhan dari pelanggan 4. Tim UPM menganalisa keluhan pelanggan 5. Tim UPM merumuskan rencana tindak lanjut untuk penanganan keluhan pelanggan. 6. Tim UPM melakukan penanganan keluhan pelanggan, sesuai dengan rencana tindak lanjut.		

	7. Tim UPM mendokumentasikan hasil penanganan keluhan pelanggan di Form Keluhan Pelanggan. 8. Tim UPM mengumpanbalikkan hasil penanganan keluhan pelanggan ke masyarakat. 9. Ketua Tim Manajemen Mutu mengevaluasi tindak lanjut dan hasil penanganan keluhan pelanggan.											
6. Unit terkait	1. Tim Mutu 2. Koordinator program UKP/UKM 3. Koordinator Admen											
7. Dokumen terkait	Rekapitulasi keluhan dan umpan balik dari masyarakat dan pengguna pelayanan.											
8.	<table><tr><th>No</th><th>Yang diubah</th><th>Isi Perubahan</th><th>Tanggal mulai diberlakukan</th></tr><tr><td>1.</td><td>KOP Surat</td><td>UPTD Menjadi UPT menjadi UPT tidak dicantumkan</td><td>14 November 2022</td></tr></table>				No	Yang diubah	Isi Perubahan	Tanggal mulai diberlakukan	1.	KOP Surat	UPTD Menjadi UPT menjadi UPT tidak dicantumkan	14 November 2022
No	Yang diubah	Isi Perubahan	Tanggal mulai diberlakukan									
1.	KOP Surat	UPTD Menjadi UPT menjadi UPT tidak dicantumkan	14 November 2022									