

**TERKENDALI**

 Dinas Kesehatan, PPKB Kab. Kebumen	<b>PENANGANAN ADUAN/KELUHAN DARI PENGGUNA LAYANAN</b>		 Puskesmas Buluspesantren II	
	<b>SOP</b>	Nomor		KMP/SOP/ 23.36 /2023
		Terbit ke		1 (Satu)
		No. Revisi		0 (Nol)
Tgl. Diberlakukan		10 Januari 2023		
Kepala Puskesmas Buluspesantren II	Halaman	1 dari 2	<u>HERDIYANTO,S.KM.MM</u> NIP. 196502161986031008	

I. Pengertian	<p>Penanganan keluhan pengguna layanan adalah kegiatan menampung keluhan yang berhubungan dengan upaya dan jenis pelayanan yang diberikan, sekaligus memberikan solusi penyelesaian keluhan.</p> <p>Keluhan adalah segala jenis kritik, saran atau masukan dari pengguna layanan yang disampaikan dalam bentuk lisan maupun tulisan, mengenai upaya dan jenis pelayanan di Puskesmas</p> <p>Penyampaian keluhan bisa dilakukan secara langsung melalui kotak saran, telepon, WA, SMS atau media sosial lainnya.</p>
ii. Tujuan	Sebagai acuan penerapan langkah-langkah untuk menagtur tata cara meneriam dan menangani keluhan dari pengguna layanan, baik dalam bentuk lisan maupun tulisan untuk perbaikan kinerja serta kualitas pelayanan
III. Kebijakan	Surat Keputusan Kepala Puskesmas Buluspesantren II Nomor 440.1/23.33/Kep/2023 Tentang Pengelolaan Umpan Balik Dari Pengguna Layanan Puskesmas
IV. Referensi	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomer 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li><li>2. Peraturan Menteri Kesehatan No 11 Tahun 2017 tentang Kelamatan Pasien.</li></ol>
V. Prosedur/ Langkah-langkah	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Petugas menerima keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan baik lisan maupun tulisan</li><li>2. Petugas memndokumentasikan identitas dan keluhan pelanggan di Form Keluhan Pelanggan</li><li>3. Petugas menghubungi Tim Manajemen untuk menyampaikan keluhan dari pelanggan</li><li>4. Tim Manajemen menyampaikan keluhan kepada masing-masing upaya sesuai tujuan keluhan</li><li>5. Tim Manajemen bersama programer menganalisis keluhan</li></ol>

 Dinas Kesehatan, PPKB Kab. Kebumen	<b>PENANGANAN ADUAN/KELUHAN DARI PENGGUNA LAYANAN</b>		 Puskesmas Buluspesantren II	
	<b>SOP</b>	Nomor		: KMP/SOP/ 23.36 /2023
		Terbit ke		: 1 (Satu)
		No. Revisi		: 0 (Nol)
		Tgl. Diberlakukan		: 10 Januari 2023
	Halaman	: 2 dari 2		
Kepala Puskesmas Buluspesantren II			<u>HERDIYANTO.S.KM.MM</u> NIP. 196502161986031008	

	6. Tim Manajemen merumuskan rencana tindak lanjut untuk penanganan keluhan 7. Tim Manajemen melakukan penanganan keluhan sesuai rencana tindak lanjut 8. Tim Manajemen mendokumentasikan hasil penanganan keluhan di Form Keluhan Pelanggan 9. Tim Manajemen mengumpukan balikan hasil penanganan keluhan ke masyarakat 10. Tim Manajemen mengevaluasi tindak lanjut hasil penanganan keluhan
Vi. Unit Terkait	1. KMP 2. UKM 3. UKP 4. Lintas Sektor. Masyarakat

#### Vii. Rekaman Historis Perubahan

No	Halaman	Dokumen Perubahan		Diberlakukan pada Tanggal
		Sebelum Perubahan	Setelah Perubahan	
...	...	...	...	...
...	...	...	...	...
...	...	...	...	...