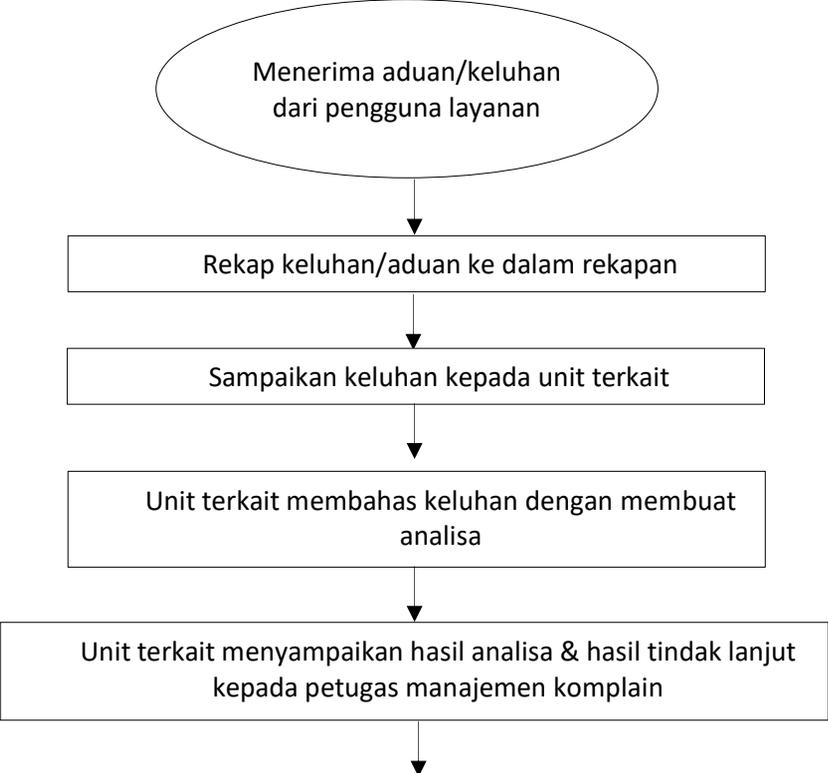


 DINKES PPKB KAB. KEBUMEN	PENANGANAN ADUAN ATAU KELUHAN DAN UMPAN BALIK DARI PENGGUNA LAYANAN		 PUSKESMAS KEBUMEN III	
	SOP	Nomor : SOP/K3/323/I/2023		
		No. Revisi : 2		
		Tanggal Terbit : 04 Januari 2023		
Halaman : 1/3				
Ditetapkan Kepala Puskesmas Kebumen III	 		<u>drg. Mira Maria Mirza</u> NIP. 19790504 200604 2 014	

1.PENGERTIAN	Penanganan Keluhan Pelanggan adalah kegiatan menampung keluhan pelanggan yang berhubungan dengan upaya dan jenis pelayanan yang diberikan, sekaligus memberikan solusi penyelesaian keluhan.
2.TUJUAN	Sebagai acuan petugas dalam rangka kegiatan merespon keluhan dan umpan balik terhadap pelanggan di Puskesmas
3.KEBIJAKAN	Surat Keputusan Kepala Puskesmas Kebumen III Nomor 440/126/KEP/2023 tentang Pengelolaan Umpan Balik Aduan/Keluhan dari Pengguna Layanan di Puskesmas Kebumen III
4.REFERENSI	Pedoman Tata Kelola Mutu di Puskesmas Kementerian Kesehatan RI Tahun 2021
5.PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima aduan/keluhan dari pengguna layanan melalui kotak saran, tatap muka/pertemuan, SMS, WhatsApp, Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), Sosial Media (Facebook, Instagram, Youtube, Website), dan <i>Google Review</i>, 2. Petugas merekap ke dalam rekapan, 3. Petugas menyampaikan keluhan kepada unit terkait, 4. Petugas unit terkait membahas keluhan tersebut dengan membuat analisa, 5. Petugas membuat rencana tindak lanjut hasil pembahasan, 6. Petugas unit terkait menyampaikan hasil analisa & hasil tindak lanjut kepada petugas manajemen komplain, 7. Petugas manajemen komplain melapor kepada Ketua Mutu tentang hasil pembahasan identifikasi, analisa serta rencana tindak lanjutnya, 8. Petugas Manajemen Komplain menginformasikan rencana tindak lanjut umpan balik melalui media papan informasi, sosial media, SMS, atau WhatsApp, 9. Petugas menindaklanjuti rencana yang telah dibuat sebagai upaya perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan.
6. BAGAN ALIR	 <pre> graph TD A([Menerima aduan/keluhan dari pengguna layanan]) --> B[Rekap keluhan/aduan ke dalam rekapan] B --> C[Sampaikan keluhan kepada unit terkait] C --> D[Unit terkait membahas keluhan dengan membuat analisa] D --> E[Unit terkait menyampaikan hasil analisa & hasil tindak lanjut kepada petugas manajemen komplain] </pre>

 DINKES PPKB KAB. KEBUMEN	PENATALAKSANAAN PERDARAHAN POST PARTUM DENGAN ATONIA UTERI		 PUSKESMAS KEBUMEN III
	SOP	Nomor : SOP/K3/323/I/2023	
		No. Revisi : 2	
		Tanggal Terbit : 04 Januari 2023	
	Halaman : 2/3		

	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> Manajemen komplain melapor kepada Ketua Mutu tentang hasil pembahasan identifikasi, analisa serta rencana tindak lanjutnya, </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> Manajemen Komplain menginformasikan rencana tindak lanjut umpan balik melalui papan informasi, sosial media, SMS, atau WhatsApp </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Menindaklanjuti rencana yang telah dibuat sebagai upaya perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan. </div>
7. UNIT TERKAIT	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang skrining 2. Ruang pendaftaran 3. Ruang pemeriksaan umum 4. Ruang infeksius 5. Ruang farmasi 6. Ruang laboratorium 7. Ruang kesehatan gigi dan mulut 8. Ruang KIA-KB 9. Ruang MTBS 10. Ruang Konsultasi Terpadu 11. Ruang persalinan 12. Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM)

 DINKES PPKB KAB. KEBUMEN	PENATALAKSANAAN PERDARAHAN POST PARTUM DENGAN ATONIA UTERI		 PUSKESMAS KEBUMEN III
	SOP	Nomor : SOP/K3/323/I/2023	
		No. Revisi : 2	
		Tanggal Terbit : 04 Januari 2023	
		Halaman : 3/3	

8. REKAMAN HISTORIS PERUBAHAN

No	Yang Dirubah	Isi Perubahan	Tgl. Mulai Diberlakukan
1	Prosedur	Isi Sesuai dengan diatas	4 Februari 2019
2	Kebijakan	Surat Keputusan Kepala UPTD Unit Puskesmas Kebumen III nomor : 440/2AG/KEP/2018 tentang Media Komunikasi yang digunakan untuk menangkap keluhan masyarakat atau sasaran.	4 Februari 2019
3	Pengertian	Penanganan Keluhan Pelanggan adalah kegiatan menampung keluhan pelanggan yang berhubungan dengan upaya dan jenis pelayanan yang diberikan, sekaligus memberikan solusi penyelesaian keluhan.	4 Januari 2023
4	Kebijakan	Surat Keputusan Kepala Puskesmas Kebumen III Nomor 440/126/KEP/2023 tentang Pengelolaan Umpan Balik Aduan/Keluhan dari Pengguna Layanan di Puskesmas Kebumen III.	4 Januari 2023
5	Referensi	Pedoman Tata Kelola Mutu di Puskesmas Kementerian Kesehatan RI Tahun 2021	4 Januari 2023
6	Prosedur	Isi Sesuai dengan diatas	4 Januari 2023
7	Bagan Alir	Isi Sesuai dengan diatas	4 Januari 2023
8	Penomoran	SOP/K3/323/I/2023	4 Januari 2023