	PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN		
	SOP	Nomor	:SOP/KMP/26/2023
		No. Revisi	: 0
		Tanggal Terbit	: 12/01/2023
		Halaman	:1/3
Puskesmas Sruweng			M Lu'ayin, SKM NIP.19650325 199003 1 008

DOKUMEN TERKENDALI

PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN PUSKESMAS SRUWENG DINKES PPKB

A. 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 kritik, saran atau masukan daripelanggan 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.
B. Tujuan	Sebagai acuan penerapan langkah-langkah untuk : Mengatur tata cara menerima dan menangani keluhan dari pelanggan, baik dalam bentuk lisan maupun tulisan untuk perbaikan kinerja serta kualitas pelayanan.
C. Kebijakan	Keputusan Kepala Puskesmas Sruweng Nomor 440/43/KEP/2023 tentang Penanganan Keluhan Pelanggan
D. Referensi	Peraturan Mentri Kesehatan No 43 th 2019 ttg Pusat Kesehatan Masyarakat, Permenkes No 43 th 2019 tentang pedoman manajemen puskesmas, dan Permenkes No.33 tahun 2019.
E. Prosedur	1. Penanganan keluhan yang disampaikan pelanggan secara langsung

	a. Petugas menerima keluhan yang disampaikan secara b. langsung oleh pelanggan. c. Petugas mempersilahkan pelanggan untuk duduk d. terlebih dahulu. e. Petugas mendokumentasikan identitas dan keluhan f. pelanggan di Form Keluhan Pelanggan. g. Petugas menghubungi Tim Umpan Balik dan h. menyampaikan bahwa ada keluhan dari pelanggan. i. Tim Umpan Balik datang menemui pelanggan untuk j. menerima keluhan pelanggan. k. Tim Umpan Balik memberikan solusi penyelesaian l. untuk penanganan keluhan pelanggan. m. Tim Umpan Balik mendokumentasikan hasil n. penanganan keluhan pelanggan di Form Keluhan o. Pelanggan. p. Tim Umpan Balik mengumpanbalikkan hasil q. penanganan keluhan pelanggan ke masyarakat. r. Penanggung Jawab Mutu mengevaluasi hasil s. penanganan keluhan pelanggan. 2. Penanganan keluhan yang disampaikan pelanggan melalui kotak saran, social media, telepon dan sms a. Petugas menerima keluhan yang disampaikan b. pelanggan melalui kotak saran, telepon dan sms. c. Petugas mendokumentasikan identitas dan keluhan d. pelanggan di Form Keluhan Pelanggan. e. Petugas menghubungi Tim Umpan Balik dan

	f. menyampaikan bahwa ada keluhan dari pelanggan. g. Tim Umpan Balik menganalisa keluhan pelanggan. h. Tim Umpan Balik merumuskan rencana tindak lanjut i. untuk penanganan keluhan pelanggan. j. Tim Umpan Balik melakukan penanganan keluhan k. pelanggan, sesuai dengan rencana tindak lanjut. l. Tim Umpan Balik mendokumentasikan hasil m. penanganan keluhan pelanggan di Form Keluhan n. Pelanggan. o. Tim Umpan Balik mengumpanbalikkan hasil p. penanganan keluhan pelanggan ke masyarakat. q. Penanggung Jawab Mutu mengevaluasi tindak lanjut r. dan hasil penanganan keluhan pelanggan.
F.Diagram alir (Jika diperlukan)	-
G. Unit Terkait	1. Penanggung Jawab Umpan Balik. 2. Ketua Mutu. 3. Kepala Puskesmas
H. Dokumen Terkait	Formulir, buku rekapan keluhan pelanggan

I. Rekaman Historis:

No	Yang dirubah	Isi Perubahan	Tanggal mulai diberlakukan