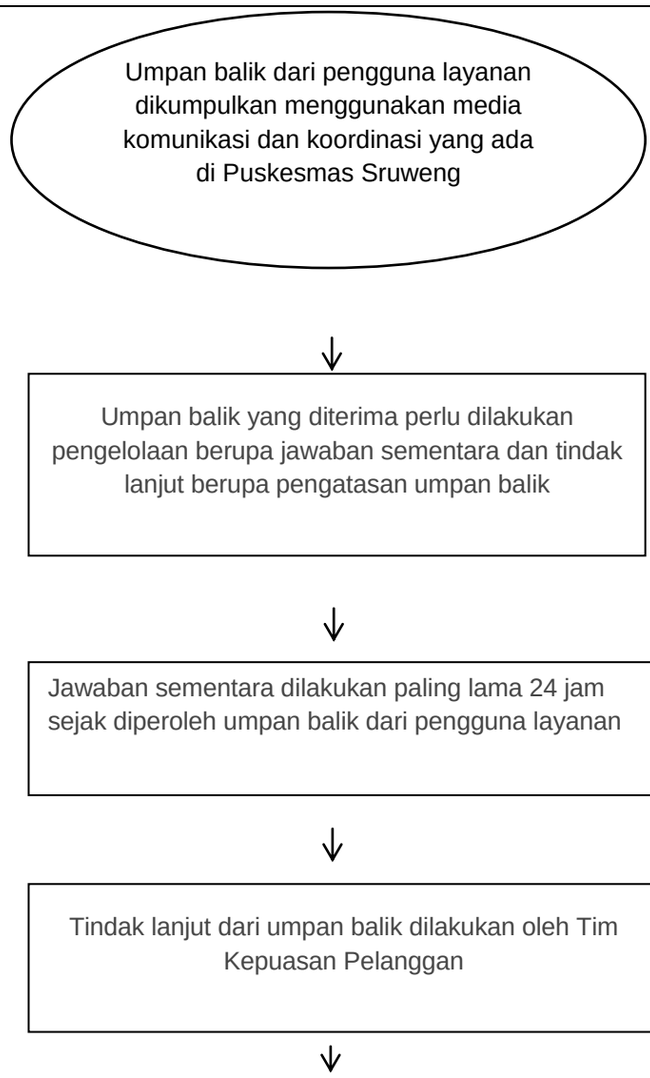
DOKUMEN TERKENDALI

	PENGELOLAAN UMPAN BALIK DARI MASYARAKAT DAN PENGGUNA PELAYANAN	
	SOP Nomor :SOP/KMP/24/2023 No. Revisi :0 Tanggal Terbit : 12/01/2023 Halaman : 1/3	
Puskesmas Sruweng		M Lu'ayin, SKM NIP.19650325 199003 1 008

A. Pengertian	Pengelolaan umpan balik adalah cara yang dilakukan puskesmas untuk mengevaluasi efektifitas peningkatan kompetensi terhadap peningkatan kinerja dan capaiannya
B. Tujuan	Sebagai acuan penerapan langkah- langkah untuk evaluasi penerapan hasil peningkatan kompetensi pegawai.
C. Kebijakan	Surat Keputusan Kepala Puskesmas tentang pengukuran kepuasan pasien Nomor 440/43/KEP/2023
D. Referensi	Peraturan Mentri Kesehatan Nomor 44 tahun 2016 tentang Manajemen Pusat Kesehatan Masyarakat. Peraturan Mentri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
E. Prosedur	1. Persiapan Alat & Bahan : a. Alat Tulis b. Komputer 2. Petugas yang melaksanakan : a. Kepala Puskesmas b. Kasubag TU c. Pegawai Puskesmas 3. Langkah-langkah : a. Umpan balik dari pengguna layanan dikumpulkan menggunakan media komunikasi dan koordinasi yang ada di Puskesmas Sruweng

	b. Umpan balik yang diterima perlu dilakukan pengelolaan berupa jawaban sementara dan tindak lanjut berupa pengatasan umpan balik c. Jawaban sementara dilakukan paling lama 24 jam sejak diperoleh umpan balik dari pengguna layanan d. Tindak lanjut dari umpan balik dilakukan oleh Tim Kepuasan Pelanggan e. Semua umpan balik dan jawaban serta tindak lanjut perlu didokumentasikan. f. Hasil tindak lanjut dan umpan balik keluhan diumumkan melalui papan informasi Puskesmas atau langsung menghubungi pelanggan yang bersangkutan.
F.Diagram alir (Jika diperlukan)	

	Semua umpan balik dan jawaban serta tindak lanjut perlu didokumentasikan. ↓ Hasil tindak lanjut dan umpan balik keluhan diumumkan melalui papan informasi Puskesmas atau langsung menghubungi pelanggan yang bersangkutan
G. Unit Terkait	UKM, UKP,KMP, PPN, PMP
H. Dokumen Terkait	Catatan aduan/keluhan dan umpan balik dari masyarakat

I. Rekaman Historis:

No	Yang dirubah	Isi Perubahan	Tanggal mulai diberlakukan