

	PENANGANAN ADUAN/ KELUHAN DARI PENGGUNA LAYANAN		
	SOP	No. Dokumen : SOP/ I/ 014	
		No. Revisi :	
		Tanggal Terbit : 02 Januari 2023	
		Halaman : 1/2	
UPT Puskesmas Tasikmadu			dr.Patria Bayu Murdi,MH NIP.197212052006041013

1. Pengertian	Penanganan keluhan pelanggan dilaksanakan berdasarkan keluhan secara langsung maupun tidak langsung dan atau elektronik dan non elektronik
2. Tujuan	Sebagai acuan untuk memberikan tanggapan dan penanganan yang cepat dan tepat terhadap keluhan pelanggan
3. Kebijakan	Surat Keputusan Kepala UPT Puskesmas Tasikmadu Nomor 449.1/40 Tahun 2023 Tentang pengelolaan umpan balik dari pengguna layanan
4. Referensi	1. Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
5. Prosedur / Langkah-langkah	1. Pelanggan menyampaikan pengaduan secara langsung atau melalui kotak saran, telp, SMS/ WA, instagram, website, facebook, email, survey kepuasan, review google 2. Tim Penanganan aduan/ keluhan dari pengguna layanan menerima dan mencatat pengaduan pelanggan 3. Tim Penanganan aduan/ keluhan dari pengguna layanan menyampaikan aduan kepada tim mutu 4. Tim mutu melakukan analisa dan membuat rencana tindak lanjut 5. Tim mutu melaporkan hasil analisa dan rencana tindak lanjut kepada kepala puskesmas 6. Tim Penanganan aduan/ keluhan dari pengguna layanan menyampaikan umpan balik secara langsung atau melalui papan pengumuman/ telp/ sms/ wa/ instagram/ website/ facebook/ email/ review google dalam waktu 7x24 jam
6. Diagram alir	
7. Unit Terkait	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu 3. Tim Penanganan Aduan/ Keluhan dari Pengguna Layanan

3. Rekaman historis perubahan	No	Yang dirubah	Isi Perubahan	Tgl mulai diberlakukan