

	PENGELOLAAN UMPAN BALIK DARI PENGGUNA LAYANAN		
	SOP	No. Dokumen :SOP//012	
		No. Revisi :	
		Tanggal Terbit : 2 Januari 2023	
		Halaman : 1/2	
UPT Puskesmas Tasikmadu			dr.Patria Bayu Murdi,MH NIP.197212052006041013

1. Pengertian	Pengelolaan Umpan Balik secara langsung/ tidak langsung dari pengguna layanan adalah proses pengelolaan umpan balik yang dimulai dari diterimanya umpan balik secara langsung/ tidak langsung sampai dengan diinformasikannya tindak lanjut atas umpan balik tersebut kepada pengguna layanan
2. Tujuan	Sebagai acuan penerapan langkah-langkah untuk mengelola umpan balik secara langsung dari pengguna layanan
3. Kebijakan	Surat Keputusan Kepala UPT Puskesmas Tasikmadu 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. Pengelola Umpan balik menerima informasi dari pengguna layanan yang ingin memberi umpan balik 2. Pengelola Umpan balik mencatat identitas pengguna layanan yang memberi umpan balik 3. Pengelola Umpan balik mencatat uraian keluhan atas pelayanan, tempat, waktu penyampaian berdasarkan media yang digunakan 4. Pengelola Umpan balik akan memproses umpan balik dari pengguna layanan yang memberi umpan balik 5. Pengelola Umpan balik melaporkan umpan balik kepada kepala puskesmas dalam waktu selambat-lambatnya 3 hari kerja sejak diterimanya umpan balik dari pengguna layanan 6. Kepala puskesmas melakukan pembahasan tindak lanjut umpan balik dengan unit layanan terkait selambat-lambatnya 5 hari kerja setelah diterimanya laporan umpan balik tersebut oleh kepala puskesmas. Tindak lanjut dapat berupa penyelesaian umpan balik atau rencana perbaikan pelayanan 7. Kepala puskesmas menyampaikan kepada pengelola umpan balik tindak lanjut umpan balik selambat-lambatnya 3 hari kerja setelah dibahas dan diputuskannya bentuk tindak lanjut umpan balik tersebut 8. Pengelola Umpan balik menginformasikan tindak lanjut umpan

	balik kepada pengguna layanan yang memberi umpan balik terkait melalui surat dan/atau melalui nomor kontak atau secara langsung selambat-lambatnya 3 hari kerja setelah diterimanya informasi bentuk tindak lanjut umpan balik dari kepala puskesmas			
6. Diagram alir				
7. Unit Terkait	1. Kepala Puskesmas 2. Ketua Tim Mutu 3. Tim Penanganan Pengaduan Pelanggan 4. Unit Layanan Puskesmas			
8. Rekaman historis perubahan	No	Yang dirubah	Isi Perubahan	Tgl mulai diberlakukan