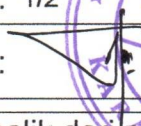


		PENGELOLAAN UMPAN BALIK DARI PENGGUNA LAYANAN			
SOP		No Dokumen : 067 / 185 / 2023			
		No Revisi : 01			
		Tanggal Terbit : 8 Maret 2023			
		Halaman : 1/2			
PUSKESMAS KERJO		Tanda Tangan : 		Kepala UPT Puskemas Kerjo dr. Kusnita Aresanti NIP. 19740408 200604 2 027	
1. Pengertian		Pengelolaan umpan balik dari pengguna layanan adalah proses pengelolaan umpan balik yang dimulai dari diterimanya umpan balik secara langsung sampai dengan diinformasikannya tindak lanjut atas umpan balik tersebut kepada pengguna layanan.			
2. Tujuan		Sebagai acuan petugas dalam menerapkan langkah-langkah untuk mengelola umpan balik secara langsung dari pengguna layanan.			
3. Kebijakan		SK Kepala UPT Puskesmas Kerjo Nomor 449.1/ 52 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Umpan Balik dari Pengguna Layanan.			
4. Referensi		Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik			
5. Prosedur / Langkah - Langkah		1. Petugas memberikan pelayanan. 2. Petugas memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk memberikan umpan balik. 3. Petugas merekap hasil umpan balik. 4. Petugas menyampaikan hasil umpan balik pelanggan kepada tim pengelola pengaduan pelanggan.			
6. Diagram Alir		—			
7. Unit Terkait		1. Pelayanan Upaya Kesehatan Perseorangan 2. Pelayanan Upaya Kesehatan Masyarakat 3. Kepemimpinan Manajemen Puskesmas			
8. Dokumen Terkait		1. Form Kuisiонер Survei Kepuasan Pelanggan 2. Lembar saran/masukan			
9. Rekaman Histori Perubahan					

No	Yang Dirubah	Isi Perubahan	Tgl Mulai diberlakukan
1	Kebijakan	Keputusan Kepala Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Kerjo Nomor 449.1/ 52 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Umpan Balik dari Pengguna Layanan.	8 Maret 2023
2	Pimpinan	Perubahan Kepala Puskesmas yang mengesahkan	8 Maret 2023