

 <p>PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR</p>	<b>UMPAN BALIK PELANGGAN</b>		 <p>UPT. PUSKESMAS MOJOGEDANG I</p>
	No. : A/ADMEN/SOP/01/2022		
	No Revisi : 1		
	Tgl. Terbit :		
	Halaman : 1 / 1		
<b>SOP</b>	Ditetapkan Kepala UPT. Puskesmas Mojogedang I  Kristijugianto, S.Tr. Keb, Bdn NIP. 197002201993022002		

1. Pengertian	Umpan balik pelanggan adalah kegiatan menyampaikan hasil umpan balik dari masyarakat maupun sasaran Puskesmas merupakan proses penyampaian informasi feedback yang dilakukan antara pemberi layanan ke penerima terkait keluhan atau harapan pelayanan masyarakat, dan sasaran Puskesmas guna peningkatan mutu Puskesmas
2. Tujuan	Sebagai acuan penerapan langkah – langkah untuk umpan balik pelanggan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan sasaran Puskesmas
3. Kebijakan	Keputusan Kepala Puskesmas Nomor:449.1/001.3 Tahun2022
4. Referensi	PMK Nomor 31 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Puskesmas
5. Prosedur	a. Petugas menerima keluhan/harapan dari pelanggan b. Petugas memberi informasi, apabila mendapatkan identitas pasien dengan cara tatap muka c. Apabila tidak terdapat informasi identitas pelanggan, petugas memberikan informasi /feedback melalui papan informasi /umpan balik pelanggan Puskesmas. d. Penyampaian informasi lewat lokmin, linsek, forum yang ada oleh ketua Admen, ketua Mutu.
6. Unit Terkait	Semua Unit /pelayanan UPT Puskesmas Mojogedang I
7. Dokumen Terkait	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat/Pelanggan