

| | | | |
|--|--|---|--|
|  | PENANGANAN ADUAN/KELUHAN DARI PENGGUNA LAYANAN | |  |
| | SOP (STANDARD OPERASIONAL PROSEDUR) | No. Dokumen : 445/SOP.017.5/PKM-LMR No. Revisi : 00 Tanggal Terbit : 06 Januari 2023 Halaman : 1 / 3 | |
| UPTD PUSKESMAS LAMARU | | | |
| 1. Pengertian | Penanganan aduan/keluhan dari pengguna layanan adalah kegiatan menampung keluhan pengguna layanan yang berhubungan berhubungan dengan upaya dan jenis-jenis pelayanan yang diberikan sekaligus memberikan solusi penyelesaian keluhan. | | |
| 2. Tujuan | Sebagai acuan penerapan langkah-langkah untuk mengatur tata cara menerima dan menangani keluhan dari pengguna layanan baik dalam bentuk lisan maupun tulisan untuk perbaikan kinerja serta kualitas pelayanan. | | |
| 3. Kebijakan | Berdasarkan Surat Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Lamaru Nomor 445/SK.008.2/PKM-LMR Tahun 2023 tentang Pengelolaan Umpan Balik Dari Pengguna Layanan. | | |
| 4. Referensi | <ol style="list-style-type: none"> 1. Keputusan Menteri pendayagunaan aparatur negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat Unit Pelayanan Intansi Pemerintah 2. Peraturan menteri kesehatan nomor 44 tahun 2016 tentang pedoman manajemen puskesmas. 3. Peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi republik indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. | | |
| 1. Alat dan Bahan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Alat : <ol style="list-style-type: none"> a. ATK b. Laptop/Komputer c. Kertas d. Kotak Saran | | |
| 2. Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Penanganan keluhan yang disampaikan pengguna layanan secara langsung <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas menerima keluhan yang disampaikan secara langsung oleh pengguna layanan. b. Petugas mempersilahkan pengguna layanan untuk duduk terlebih dahulu. c. Petugas mendokumentasikan identitas dan keluhan | | |



PENANGANAN ADUAN/KELUHAN DARI PENGGUNA LAYANAN

No. 445/SOP.017.5/PKM-LMR

No. Revisi : 00

Mulai Berlaku : 06 Januari 2023

Halaman 2 / 3

- pengguna layanan di Form Keluhan Pengguna Layanan;
- d. Petugas menghubungi Tim Pengelola Umpan Balik dan menyampaikan bahwa ada keluhan dari pengguna layanan.
 - e. Tim Pengelola Umpan Balik datang menemui pengguna layanan untuk menerima keluhan pengguna layanan.
 - f. Tim Pengelola Umpan Balik memberikan solusi penyelesaian untuk penanganan keluhan pengguna layanan.
 - g. Tim Pengelola Umpan Balik mendokumentasikan hasil penanganan keluhan pengguna layanan di Form Keluhan Pengguna layanan.
 - h. Tim Umpan Balik mengumpan balikkan hasil penanganan keluhan pengguna layanan ke masyarakat
 - i. Ketua Manajemen Mutu mengevaluasi hasil penanganan keluhan pengguna layanan.
2. Penanganan keluhan yang disampaikan pengguna layanan melalui kotak saran, survei kepuasan pengguna layanan, lembar umpan balik pertemuan-pertemuan dan media sosial,
- a. Petugas menerima keluhan yang disampaikan pengguna layanan melalui kotak saran, survei kepuasan pengguna layanan, lembar umpan balik pertemuan-pertemuan dan media sosial;
 - b. Petugas mendokumentasikan identitas dan keluhan pengguna layanan di Form Keluhan Pengguna layanan.
 - c. Petugas menghubungi Tim Pengelola Umpan Balik dan menyampaikan bahwa ada keluhan dari pengguna layanan;
 - d. Tim Pengelola Umpan Balik menganalisa keluhan pengguna layanan.
 - e. Tim Pengelola Umpan Balik merumuskan rencana tindak lanjut untuk penanganan keluhan pengguna layanan;
 - f. Tim Pengelola Umpan Balik melakukan penanganan keluhan pengguna layanan, sesuai dengan rencana tindak lanjut;
 - g. Tim Pengelola Umpan Balik mendokumentasikan hasil penanganan keluhan pengguna layanan di Form Keluhan Pengguna layanan.



**UPTD PUSKESMAS
LAMARU**

PENANGANAN ADUAN/KELUHAN DARI PENGGUNA LAYANAN

No. 445/SOP.017.5/PKM-LMR

No. Revisi : 00

Mulai Berlaku : 06 Januari 2023

Halaman 3 / 3

| | |
|---|---|
| | h. Ketua Tim Manajemen Mutu mengevaluasi tindak lanjut dan hasil penanganan keluhan pengguna layanan. |
| 3. Hal-hal yang Perlu Diperhatikan | - |
| 4. Unit Terkait | Seluruh Unit Pelayanan Terkait |
| 5. Dokumen Terkait | - |