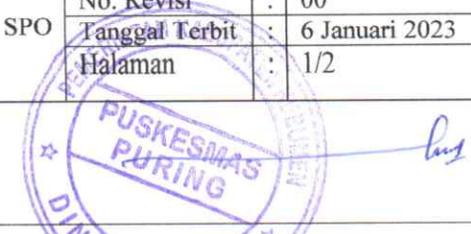


	PENANGANAN ADUAN/KELUHAN DARI PENGGUNA LAYANAN			
	SPO	No. Dokumen		: SPO /KMP- 006/005 /2023
		No. Revisi		: 00
		Tanggal Terbit		: 6 Januari 2023
Halaman		: 1/2		
PUSKESMAS PURING			dr. Kukuh Muchrodi, MM NIP.19831022 201001 1 019	

1. Pengertian	<p>1. Pengguna layanan adalah individu yang menerima manfaat layanan, baik layanan kesehatan perseorangan maupun layanan kesehatan masyarakat.</p> <p>2. Penanganan aduan/keluhan pelanggan artinya tersedia mekanisme untuk menyelesaikan aduan/keluhan pengguna layanan yang terdokumentasi dengan aturan yang telah ditetapkan dan dapat diakses oleh publik.</p> <p>3. Pengguna/Pasien/Masyarakat Puskesmas Puring dapat menyampaikan pengaduan / Keluhan melalui secara langsung (Petugas Puskesmas), Telepon (0287) 6655155, SMS/WA 0811-2647-155, Kotak Saran, Temu Muka, Form Umpan Balik, Laman Survey Kepuasan Masyarakat skm.kebumenkab.go.id, Media Sosial: Instagram : @puskesmaspuring Facebook : Puskesmas Puring Youtube : Puskesmas Puring Email : puzkpurink@gmail.com Website : puskesmaspuring@kebumenkab.go.id</p>
2. Tujuan	<p>Sebagai acuan penerapan langkah-langkah untuk:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan mutu pelayanan dan kinerja Puskesmas Puring. 2. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Puskesmas Puring 3. Mengetahui gambaran kinerja UKM/UKPP. 4. Bahan masukan penetapan kebijakan yang perlu diambil. 5. Mengidentifikasi hambatan budaya, bahasa, kebiasaan dan hambatan lain dalam pelayanan terhadap pelayanan Puskesmas Puring
3. Kebijakan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keputusan Kepala Puskesmas Puring Nomor SK/KMP/009/2023 Tentang Pengelolaan Umpan Balik dari Pengguna Layanan. 2. Keputusan Kepala Puskesmas Puring Nomor SK/KMP/011/2023 Tentang Tim Penanganan Keluhan Pelanggan dan Kepuasan Masyarakat.
4. Referensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. 3. Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengawasan Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen.
5. Langkah-langkah Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima aduan/keluhan Pengguna layanan melalui secara Langsung (Petugas Puskesmas), Telepon : (0287) 6655155, SMS/WA 0811-2647-155, Kotak Saran, Temu Muka, Form Umpan Balik, Laman Survey Kepuasan Masyarakat skm.kebumenkab.go.id, Media Sosial : Instagram : @puskesmaspuring

	<p>Instagram : @puskesmaspuring Facebook : Puskesmas Puring Youtube : Puskesmas Puring Email : puzkpurink@gmail.com Website : puskesmaspuring@kebumenkab.go.id</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Petugas merekap masukan dari kotak saran, Telp/sms/wa, media sosial ke dalam form rekap hasil aduan pengguna Puskesmas selama satu bulan sekali. 3. Petugas memberikan tanggapan terhadap aduan yang masuk (untuk aduan yang sifatnya perlu tanggapan langsung, maka langsung dijawab). 6. Tim Penanganan Keluhan Pelanggan dan Kepuasan Masyarakat mengelola aduan/keluhan yang diperoleh, kemudian merekap aduan/keluhan yang masuk dan melaporkan setiap aduan/keluhan kepada Unit Pelayanan yang berkaitan untuk ditindaklanjuti dalam waktu maksimal 3x24 jam; 7. Tim melakukan pencatatan aduan/keluhan, verifikasi data, analisis data, perumusan masalah, prioritas masalah, dan rencana tindak lanjut dari hasil aduan/keluhan pelanggan serta mengusulkan rekomendasi kepada Kepala Puskesmas. 8. Apabila terdapat aduan/keluhan yang belum teratasi, maka Tim Penanganan Keluhan Pelanggan dan Kepuasan Masyarakat akan melaporkan kepada PJ Mutu dan Kepala Puskesmas; 9. Tim melaporkan hasil penyelesaian aduan/keluhan pelanggan kepada Tim Mutu Puskesmas dan Kepala Puskesmas. 10. Tim mempertanggungjawabkan hasil kegiatan kepada Kepala Puskesmas. 11. Tim mengkoordinasikan hasil kegiatan kepada tim Sistem Informasi Puskesmas (SIP) untuk menyebarluaskan hasil tindak lanjut aduan/keluhan yang disampaikan kepada masyarakat, pelanggan, dan pengguna layanan Puskesmas secara langsung dan tidak langsung melalui Papan Informasi, TV Puskesmas, dan Media Komunikasi Informasi (Telfon, SMS, WA, Media Sosial). 12. Tim mendokumentasikan arsip aduan/keluhan dan penyelesaiannya.
6. Diagram Alir / Bagan Alir (<i>Flow Chart</i>)	-
7. Unit Terkait	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tim Mutu 2. KMP 3. UKM 4. UKPP 5. Unit Terkait

8. Rekaman Histori Perubahan

No	Yang Diubah	Isi Perubahan	Tanggal Mulai Diberlakukan