
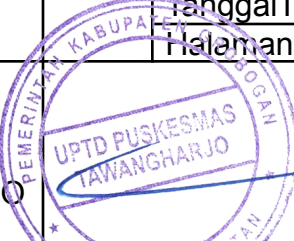
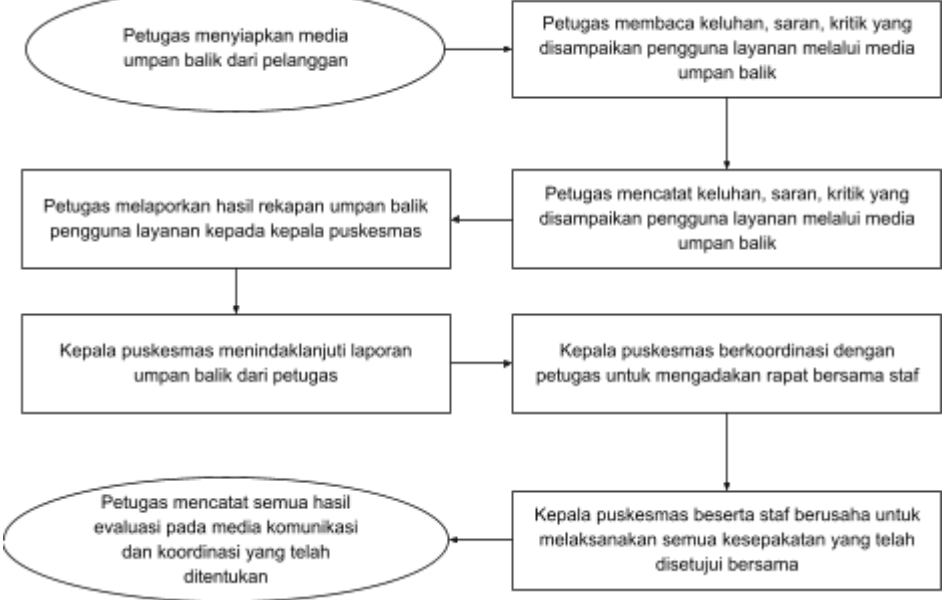
	<b>PENGELOLAAN UMPAN BALIK DARI PENGGUNA LAYANAN</b>			
	<b>SOP</b>	No. Dokumen :		
		SOP/KMP/001/I/2023		
		No. Revisi : 0		
Tanggal Terbit : 09-01-2023				
	Halaman : 1/5			
<b>UPTD PUSKESMAS TAWANGHARJO</b>			<b>NURKHOTIB, SKM,MM NIP. 197002181991031007</b>	



1. Pengertian	<p>Pengelolaan Umpan Balik dari Pengguna Layanan adalah cara pengumpulan informasi dalam rangka mengetahui harapan pelanggan terhadap pelayanan puskesmas.</p> <p>Kritik adalah masalah penganalisaan dan pengevaluasian sesuatu dengan tujuan untuk meningkatkan pemahaman, memperluas apresiasi, atau membantu memperbaiki pekerjaan.</p> <p>Saran adalah pendapat, usul, Anjuran yang dikemukakan untuk dipertimbangkan.</p>
2. Tujuan	Sebagai pedoman dalam melaksanakan pengumpulan informasi harapan pelanggan.
3. Kebijakan	SK Kepala UPTD Puskesmas Tawangharjo Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Umpan Balik dari Pengguna Layanan
4. Referensi	Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas
5. Prosedur	<p>A. Cara mendapat umpan balik dari pelanggan melalui kotak saran,</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas menyiapkan kotak saran sebagai sarana untuk menyalurkan keluhan masyarakat</li> <li>1) Kepala TU membuka kotak saran setiap 1 bulan sekali</li> <li>2) Petugas membaca keluhan, saran, kritik yang disampaikan masyarakat melalui kotak saran</li> <li>3) Petugas mencatat semua isi saran yang telah masuk pada buku rekap saran</li> <li>4) Petugas melaporkan hasil rekap keluhan, saran, kritik masyarakat kepada kepala puskesmas</li> <li>5) Kepala puskesmas menindaklanjuti laporan dari petugas</li> <li>6) Kepala puskesmas koordinasi dengan petugas untuk mengadakan rapat bersama staf</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>7) Petugas mengundang semua staf untuk rapat bersama</li> <li>8) Kepala puskesmas menyampaikan hasil laporan petugas tentang kritik dan saran masyarakat kepada semua staf</li> <li>9) Kepala puskesmas beserta staf mendiskusikan saran, kritik masyarakat yang masuk</li> <li>10) Kepala puskesmas mengevaluasi tindak lanjut kritikan dan saran dari masyarakat</li> <li>11) Petugas membacakan kembali semua hasil rapat</li> <li>12) Kepala puskesmas beserta staf menyetujui hasil rapat yang telah dilaksanakan</li> <li>13) Kepala puskesmas beserta staf berusaha untuk melaksanakan semua kesepakatan yang telah disetujui bersama</li> <li>14) Petugas mencatat semua hasil evaluasi saran pada papan tanggapan yang telah dilakukan</li> </ol> <p>B. Informasi langsung dari pelanggan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas membagikan kuesioner kepuasan pelanggan pada pasien</li> <li>2. Petugas memberikan kesempatan pada pasien untuk mengisi lembar kuesioner selama <math>\pm</math> 10 menit</li> <li>3. Petugas mengumpulkan hasil kuesioner yang telah diisi pasien</li> <li>4. Petugas melakukan rekapitulasi hasil kuesioner yang didapat</li> <li>5. Petugas menuliskan hasil kuesioner di buku rekapan kepuasan pelanggan</li> <li>6. Petugas melaporkan hasil kuesioner kepada tim mutu dan kepala Puskesmas.</li> <li>7. Petugas ,mengumpulkan seluruh karyawan/ti Puskesmas Tawangharjo</li> <li>8. Tim Mutu melakukan paparan hasil kuesioner yang didapat</li> <li>9. Tim Mutu dan seluruh karyawan/ti mendiskusikan hasil kuesioner dan rencana tindak lanjutnya</li> <li>10. Tim Mutu melakukan klarifikasi ulang mengenai hasil analisa dan rencana tindak lanjut tentang hasil kuesioner</li> <li>11. Tim Mutu dan karyawan/ti melakukan kesepakatan untuk menjalankan hasil rapat</li> <li>12. Tim Mutu mencatat semua hasil evaluasi rapat.</li> </ol>
--	---

	<p>C. Melalui SMS/ WhatsApp/ Call Center/ Website/ Facebook/ Instagram</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas/Tim Mutu memberikan informasi melalui leaflet/ brosur/ banner tentang no. telepon SMS/ WhatsApp/ Call Center/ Website/ Facebook/ Instagram Puskesmas Tawangharjo</li> <li>2. Petugas/Tim Mutu melakukan rekapan mengenai hasil SMS/telpon yang didapat dari pelanggan 1 bulan sekali dan didokumentasikan di buku rekapan.</li> <li>3. Petugas/Tim Mutu menyampaikan hasil rekapan dalam rapat.</li> <li>4. Petugas/tim mutu bersama karyawan/ti melakukan analisa tentang hasil rekapan yang didapat.</li> <li>5. Petugas/tim mutu melakukan kesepakatan untuk melakukan rencana tindak lanjut untuk evaluasi hasil kritik dan saran dari pelanggan.</li> <li>6. Petugas mencatat hasil evaluasi rapat.</li> </ol> <p>D. Melalui Papan Pengumuman</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas menuliskan pengumuman yang berkaitan dengan pelayanan di Puskesmas di papan pengumuman.</li> <li>2. Petugas menuliskan rekapan hasil respon pelanggan melalui informasi yang dituliskan</li> <li>3. Petugas menganalisa hasil respon tersebut</li> <li>4. Petugas menyampaikan hasil respon tersebut di rapat.</li> <li>5. Petugas beserta karyawan/ti melakukan analisis mengenai rencana tindak lanjutnya.</li> <li>6. Petugas mencatat hasil evaluasi rapat.</li> </ol> <p>E. Melalui Temu Pelanggan di Acara Lintas Sektoral maupun Pertemuan di Desa (MMD,SMD)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas menentukan waktu dan tempat pelaksanaan pertemuan dengan masyarakat</li> <li>2. Petugas menyusun undangan untuk masyarakat yang akan diundang dan meminta persetujuan Kepala Puskesmas.</li> <li>3. Petugas mengumpulkan materi yang akan disiarkan pada saat pertemuan.</li> <li>4. Petugas menyusun acara pertemuan dengan masyarakat.</li> </ol>
--	---

	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Perwakilan dari masyarakat datang menghadiri pertemuan sesuai dengan yang ditentukan Puskesmas.</li> <li>6. Petugas menyampaikan materi yang dibahas selama pertemuan</li> <li>7. Petugas meminta tanggapan/respon dari masyarakat selama pertemuan.</li> <li>8. Notulen mendokumentasikan jalannya acara selama pertemuan serta rekapan RTL untuk menanggapi acara tersebut.</li> <li>9. Petugas Notulen meminta tanda tangan Kepala Puskesmas terkait persetujuan Kepala Puskesmas tentang RTL yang disusun.</li> </ol>
<p>6. Diagram Alir/ Bagan Alir</p>	 <pre> graph TD     A([Petugas menyiapkan media umpan balik dari pelanggan]) --&gt; B[Petugas membaca keluhan, saran, kritik yang disampaikan pengguna layanan melalui media umpan balik]     B --&gt; C[Petugas mencatat keluhan, saran, kritik yang disampaikan pengguna layanan melalui media umpan balik]     C --&gt; D[Petugas melaporkan hasil rekapan umpan balik pengguna layanan kepada kepala puskesmas]     D --&gt; E[Kepala puskesmas menindaklanjuti laporan umpan balik dari petugas]     E --&gt; F[Kepala puskesmas berkoordinasi dengan petugas untuk mengadakan rapat bersama staf]     F --&gt; G[Kepala puskesmas beserta staf berusaha untuk melaksanakan semua kesepakatan yang telah disetujui bersama]     G --&gt; H([Petugas mencatat semua hasil evaluasi pada media komunikasi dan koordinasi yang telah ditentukan])   </pre>
<p>7. Hal-hal yang perlu diperhatikan</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sasaran</li> <li>2. Kelengkapan alat tulis</li> </ol>
<p>8. Unit Terkait</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Admen</li> <li>2. UKM</li> <li>3. UKP</li> <li>4. Mutu</li> </ol>
<p>9. Dokumen terkait</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buku Kegiatan</li> <li>2. Notulen</li> </ol>

10. Rekaman Historis Perubahan					
	NO	Halaman	Yang dirubah	Isi perubahan	Tanggal mulai diberlakukan

	<b>PENGELOLAAN UMPAN BALIK DARI PENGGUNA LAYANAN</b>		
	<b>DAFTAR TILIK</b>	No.Dokumen : DT/KMP/001/II/2023	
		No. Revisi : 0	
		Tanggal Terbit : 09-01-2023	
	Halaman : 1/4		
UPTD PUSKESMAS TAWANGHARJO		NURKHOTIB, SKM, MM NIP.197002181991031007	



UNIT :  
 NAMA PETUGAS :  
 TANGGAL PELAKSANAAN :

No	Langkah Kegiatan	Ya	Tidak	T B
1	<p>Apakah petugas mendapat umpan balik dari pelanggan melalui kotak saran,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas menyiapkan kotak saran sebagai sarana untuk menyalurkan keluhan masyarakat</li> <li>b. Kepala TU membuka kotak saran setiap 1 bulan sekali</li> <li>c. Petugas membaca keluhan, saran, kritik yang disampaikan masyarakat melalui kotak saran</li> <li>d. Petugas mencatat semua isi saran yang telah masuk pada buku rekap saran</li> <li>e. Petugas melaporkan hasil rekapian keluhan, saran, kritik masyarakat kepada kepala puskesmas</li> <li>f. Kepala puskesmas menindaklanjuti laporan dari petugas</li> <li>g. Kepala puskesmas koordinasi dengan petugas untuk mengadakan rapat bersama staf.</li> <li>h. Petugas mengundang semua staf untuk rapat bersama</li> <li>i. Kepala puskesmas menyampaikan hasil laporan petugas tentang kritik dan saran masyarakat kepada semua staf</li> <li>j. Kepala puskesmas beserta staf mendiskusikan saran, kritik masyarakat yang masuk</li> <li>k. Kepala puskesmas mengevaluasi tindak lanjut kritikan dan saran dari masyarakat</li> <li>l. Petugas membacakan kembali semua hasil rapat</li> <li>m. Kepala puskesmas beserta staf menyetujui hasil rapat yang telah dilaksanakan</li> </ul>			

	<ul style="list-style-type: none"> <li>n. Kepala puskesmas beserta staf berusaha untuk melaksanakan semua kesepakatan yang telah disetujui bersama</li> <li>o. Petugas mencatat semua hasil evaluasi saran pada papan tanggapan yang telah dilakukan</li> </ul>			
2	<p>Apakah petugas mendapat informasi langsung dari pelanggan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas membagikan kuesioner kepuasan pelanggan pada pasien</li> <li>b. Petugas memberikan kesempatan pada pasien untuk mengisi lembar kuesioner selama <math>\pm</math> 10 menit</li> <li>c. Petugas mengumpulkan hasil kuesioner yang telah diisi pasien</li> <li>d. Petugas melakukan rekapitulasi hasil kuesioner yang didapat</li> <li>e. Petugas menuliskan hasil kuesioner di buku rekapan kepuasan pelanggan</li> <li>f. Petugas melaporkan hasil kuesioner kepada tim mutu dan kepala Puskesmas.</li> <li>g. Petugas ,mengumpulkan seluruh karyawan/ti Puskesmas Tawangharjo</li> <li>h. Tim Mutu melakukan paparan hasil kuesioner yang didapat</li> <li>i. Tim Mutu dan seluruh karyawan/ti mendiskusikan hasil kuesioner dan rencana tindak lanjutnya</li> <li>j. Tim Mutu melakukan klarifikasi ulang mengenai hasil analisa dan rencana tindak lanjut tentang hasil kuesioner</li> <li>k. Tim Mutu dan karyawan/ti melakukan kesepakatan untuk menjalankan hasil rapat</li> <li>l. Tim Mutu mencatat semua hasil evaluasi rapat.</li> </ul>			

3	<p>Apakah petugas mendapat informasi melalui SMS/Telpon Center/Website/FaceBook/ WA</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas/Tim Mutu memberikan informasi melalui leaflet/brosur tentang no.telpon/HP dari Puskesmas Tawangharjo</li> <li>b. Petugas/Tim Mutu melakukan rekapan mengenai hasil SMS/telpon yang didapat dari pelanggan 1 bulan sekali dan didokumentasikan di buku rekapan.</li> <li>c. Petugas/Tim Mutu menyampaikan hasil rekapan dalam rapat.</li> <li>d. Petugas/tim mutu bersama karyawan/ti melakukan analisa tentang hasil rekapan yang didapat.</li> <li>e. Petugas/tim mutu melakukan kesepakatan untuk melakukan rencana tindak lanjut untuk evaluasi hasil kritik dan saran dari pelanggan.</li> <li>f. Petugas mencatat hasil evaluasi rapat.</li> </ol>			
4	<p>Apakah petugas mendapat informasi melalui Papan Pengumuman</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas menuliskan pengumuman yang berkaitan dengan pelayanan di Puskesmas di papan pengumuman.</li> <li>b. Petugas menuliskan rekapan hasil respon pelanggan melalui informasi yang dituliskan</li> <li>c. Petugas menganalisa hasil respon tersebut</li> <li>d. Petugas menyampaikan hasil respon tersebut di rapat.</li> <li>e. Petugas beserta karyawan/ti melakukan analisis mengenai rencana tindak lanjutnya.</li> <li>f. Petugas mencatat hasil evaluasi rapat.</li> </ol>			

5	<p>Apakah petugas mendapat informasi melalui Temu Pelanggan di Acara Lintas Sektoral maupun Pertemuan di Desa (MMD,SMD)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas menentukan waktu dan tempat pelaksanaan pertemuan dengan masyarakat</li> <li>b. Petugas menyusun undangan untuk masyarakat yang akan diundang dan meminta persetujuan Kepala Puskesmas.</li> <li>c. Petugas mengumpulkan materi yang akan disiarkan pada saat pertemuan.</li> <li>d. Petugas menyusun acara pertemuan dengan masyarakat.</li> <li>e. Perwakilan dari masyarakat datang menghadiri pertemuan sesuai dengan yang ditentukan Puskesmas.</li> <li>f. Petugas menyampaikan materi yang dibahas selama pertemuan</li> <li>g. Petugas meminta tanggapan/respon dari masyarakat selama pertemuan.</li> <li>h. Notulen mendokumentasikan jalannya acara selama pertemuan serta rekapan RTL untuk menanggapi acara tersebut.</li> <li>i. Petugas Notulen meminta tanda tangan Kepala Puskesmas terkait persetujuan Kepala Puskesmas tentang RTL yang disusun.</li> </ol>			
Jumlah				
Compliance rate (CR)				

.....  
Observer Tindakan

.....  
NIP: .....