

	IDENTIFIKASI PENGADUAN MELALUI TATAP MUKA LANGSUNG		Puskesmas Arjuno
	SOP	No. Dokumen : SOP/63/35.73.402.07/2023	 SALINAN NO : 2
		No. Revisi : 1	
		Tanggal Terbit : 8 Juni 2023	
Halaman : 1/3	Puskesmas Arjuno		
Puskesmas Arjuno	 PUSKESMAS "ARJUNO" DINAS KESEHATAN		dr. Edy Dwitanto NIP. 19730630 200604 1 012

1.	Pengertian	Identifikasi pengaduan melalui tatap muka langsung adalah suatu kegiatan untuk menerima keluhan pelanggan dengan bertemu secara fisik
2.	Tujuan	Sebagai pedoman dalam menerima keluhan pelanggan secara langsung
3.	Kebijakan	Keputusan Kepala Puskesmas Arjuno Nomor 188.45/427c/35.73.402.07/2023 tentang Pengelolaan Umpan Balik Bagi Pengguna Layanan
4.	Referensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
5.	Alat Dan Bahan	<p>Alat :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pengaduan 2. Bolpoint 3. Lembar pengaduan 4. Buku pengaduan <p>Bahan : -</p>
6.	Langkah-Langkah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pengelola pengaduan menerima pengaduan secara langsung 2. Petugas pengelola pengaduan mempersilahkan pengguna layanan datang keruang pengaduan 3. Petugas pengelola pengaduan meminta masyarakat/pengguna layanan mengisi formulir pengaduan 4. Petugas pengaduan melaporkan kepada tim pengelola pengaduan

		<ol style="list-style-type: none"> 5. Tim pengelola pengaduan datang ke ruang pengaduan 6. Masyarakat/pengguna layanan dipersilahkan menyampaikan keluhannya 7. Tim pengelola pengaduan mendengarkan secara seksama apa yang menjadi keluhan masyarakat 8. Tim pengelola pengaduan memberikan penjelasan rencana tindak lanjut untuk menyelesaikan keluhan masyarakat 9. Tim pengelola pengaduan memasukan pengaduan di website puskesmas Arjuno kolom keluhan pelayanan beranda dibagian respon pengaduan
<p>7. Diagram Alir</p>		<pre> graph TD Start([Petugas pengelola pengaduan menerima pengaduan secara langsung]) --> Step1[Petugas pengelola pengaduan mempersilahkan pengguna layanan datang ke ruang pengaduan] Step1 --> Step2[Petugas pengelola pengaduan meminta masyarakat/pengguna layanan mengisi formulir pengaduan] Step2 --> Step3[Petugas pengaduan melaporkan kepada tim pengelola pengaduan] Step3 --> Step4[Tim pengelola pengaduan datang ke ruang pengaduan] Step4 --> Step5[Masyarakat/pengguna layanan dipersilahkan menyampaikan keluhannya] Step5 --> Step6[Tim pengelola pengaduan mendengarkan secara seksama apa yang menjadi keluhan masyarakat] Step6 --> End(()) </pre>

		<pre> graph TD Start(()) --> Step1[Tim pengelola pengaduan memberikan penjelasan rencana tindak lanjut untuk menyelesaikan keluhan masyarakat] Step1 --> Step2(Tim pengelola pengaduan memasukan pengaduan di website puskesmas Arjuno kolom keluhan pelayanan beranda dibagian respon pengaduan) </pre>			
8.	Hal - hal yang perlu diperhatikan	Semua pengaduan harus ditindaklanjuti untuk peningkatan mutu puskesmas			
9.	Unit Terkait	-Semua Unit Pelayanan Puskesmas -PUSTU			
10.	Dokumen terkait	Rekapan hasil dari seluruh media komunikasi			
11	Histori perubahan	No	Yang dirubah	Isi Perubahan	Tgl mulai diberlakukannya
		1	Kebijakan	Keputusan Kepala Puskesmas Arjuno Nomor 188.45/241a/35.73.402.07/2021 tentang Pengelolaan Umpan balik dari Pengguna layanan di Puskesmas Arjuno	25 September 2021