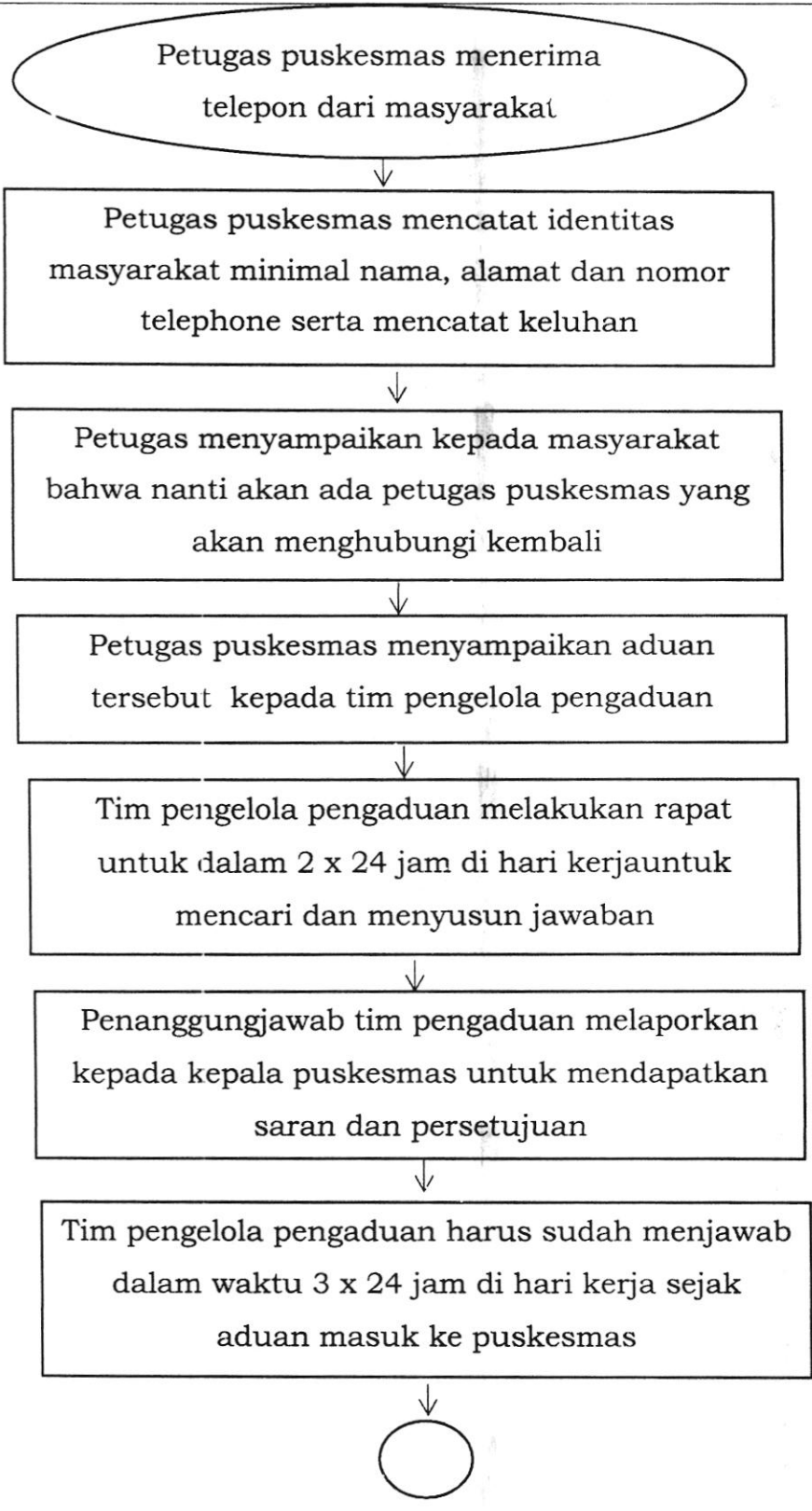


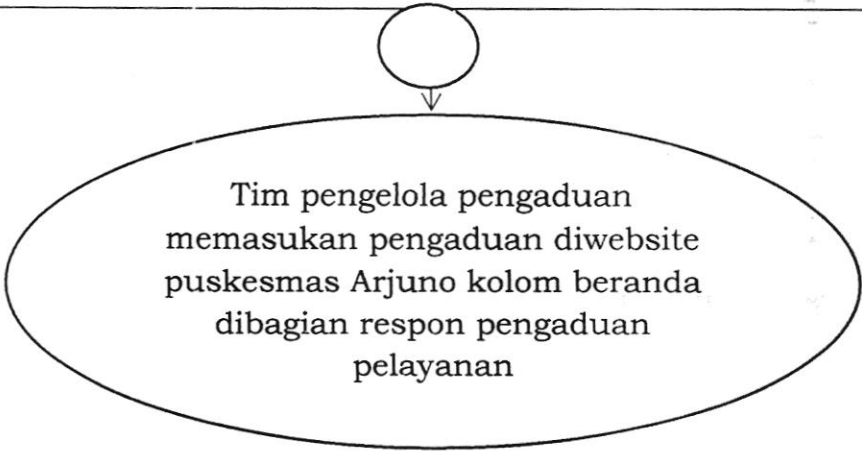
	IDENTIFIKASI PENGADUAN MELALUI TELEPHONE			
	SOP	No. Dokumen : SOP/62/35.73.402.07/2023		MASTER TERKENDALI SALINAN NO: 2
		No. Revisi : 1		
		Tanggal Terbit : 8 Juni 2023		
Halaman : 1/3				
Puskesmas Arjuno			<u>dr. Edy Dwitanto</u> NIP. 19730630 200604 1 012	

1.	Pengertian	Identifikasi pengaduan melalui Telephone adalah suatu kegiatan untuk menilai keluhan pelanggan dengan memakai media telepon.
2.	Tujuan	Sebagai acuan bagi petugas untuk menerima keluhan pelanggan melalui telepon.
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	Alat : Telephone Bahan : -
6.	Langkah-Langkah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas puskesmas menerima telepon dari masyarakat 2. Petugas puskesmas mencatat identitas masyarakat minimal nama, alamat dan nomor telepon serta mencatat keluhan 3. Petugas menyampaikan kepada masyarakat bahwa nanti akan ada petugas puskesmas yang akan menghubungi kembali 4. Petugas puskesmas menyampaikan aduan tersebut kepada tim pengelola pengaduan 5. Tim pengelola pengaduan melakukan rapat untuk dalam 2 x 24 jam di hari kerja untuk mencari dan menyusun jawaban

6. Penanggungjawab tim pengaduan melaporkan kepada kepala puskesmas untuk mendapatkan saran dan persetujuan
7. Tim pengelola pengaduan harus sudah menjawab dalam waktu 3 x 24 jam di hari kerja sejak aduan masuk ke puskesmas
8. Tim pengelola pengaduan memasukkan pengaduan diwebsite puskesmas Arjuno kolom beranda dibagian respon pengaduan pelayanan

7. Diagram Alir



		 <p>Tim pengelola pengaduan memasukan pengaduan diwebsite puskesmas Arjuno kolom beranda dibagian respon pengaduan pelayanan</p>			
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