
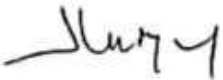
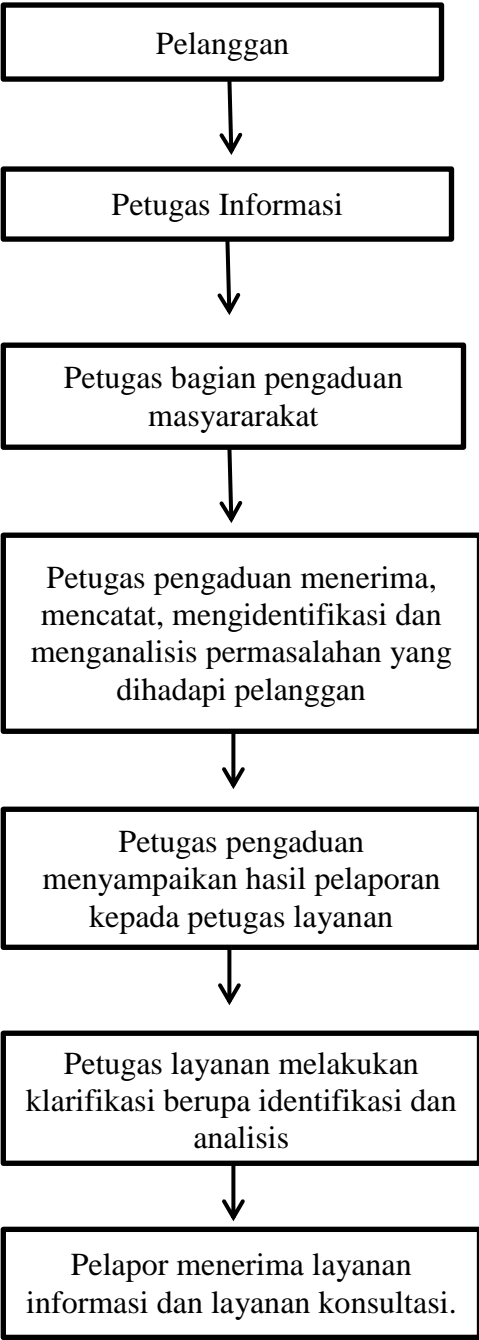
	PROSEDUR PENYAMPAIAN PENGADUAN		
	SOP	No. Dokumen : SOP/015/TU/2020 No. Revisi : 00 Tanggal Terbit : 12/01/2020 Halaman : 1/2	
PUSKESMAS MULYOREJO			drg. Dinna Indarti NIP. 19780717 201001 2 012

1	Pengertian	Prosedur penyampaian pengaduan adalah mekanisme penyampaian keluhan, kritik dan atau saran dari masyarakat / pengguna layanan Puskesmas.
2	Tujuan	Sebagai acuan dalam penerapan langkah-langkah untuk menerima keluhan, kritik dan atau saran dari masyarakat / pengguna layanan Puskesmas
3	Kebijakan	Surat Keputusan Kepala Puskesmas Mulyorejo Nomor 08/KAPUS/2019 tentang Media Komunikasi yang Digunakan untuk Menerima Keluhan dan Umpan Balik dari Pengguna Layanan
4	Referensi	1. Manual Mutu Puskesmas Mulyorejo
5	Prosedur / Langkah-langkah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan melaporkan kedatangannya ke petugas informasi dan menanyakan bagian yang menangani pengaduan masyarakat; 2. Petugas informasi menghubungi petugas bagian pengaduan masyarakat 3. Petugas pengaduan menerima, mencatat, mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan yang dihadapi pelanggan, dan dalam hal tertentu berkoordinasi dengan tim mutu untuk memberikan umpan balik; 4. Petugas pengaduan menyampaikan hasil pelaporan kepada petugas layanan untuk memberikan layanan kepada pelapor; 5. Petugas layanan melakukan klarifikasi berupa identifikasi dan analisis untuk memberikan layanan informasi, konsultasi kepada pelapor; 6. Pelapor menerima layanan informasi dan layanan konsultasi.

6 Diagram Alir



7 Unit terkait

Semua unit pelayanan

8 Rekam Histori Perubahan

No	Yang dirubah	Isi perubahan	Tanggal mulai diberlakukan