
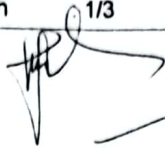
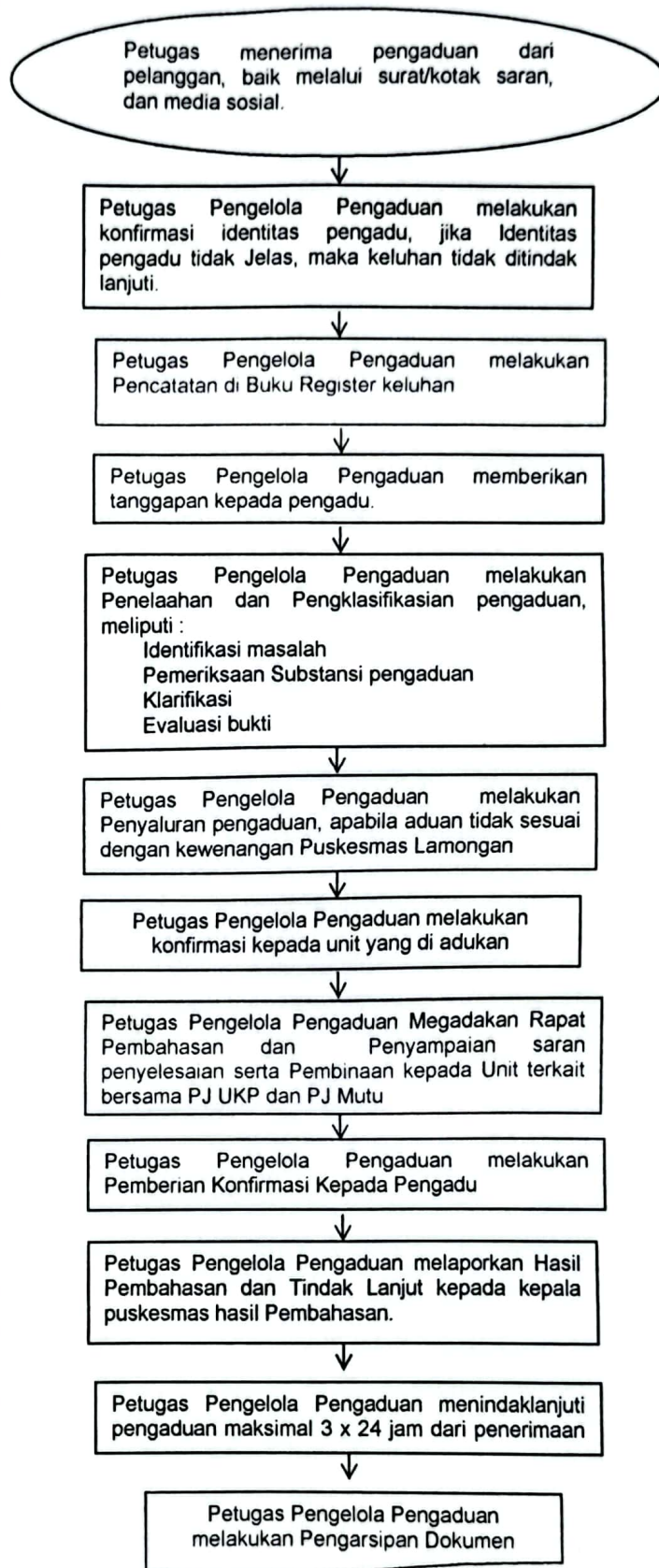



	Penanganan Keluhan Pelanggan		
	SOP	No. Dokumen : ADM/02/SOP/2022	
		No. Revisi : 00	
		Tanggal Terbit : 04 Januari 2022	
Halaman : 1/3			
Puskesmas Lamongan			Moh. Mahzumi NIP. 196907162006041010

1. Pengertian	<p>Penanganan keluhan pelanggan adalah keluhan pelanggan atau informasi dari pelanggan yang menyangkut kinerja pelayanan yang kurang baik. Tindakan perbaikan dan pencegahan yang dilakukan untuk mengatasi keluhan/saran dari pelanggan, sehingga tidak puas dan sebagai masukan untuk meningkatkan mutu pelayanan Puskesmas Lamongan.</p> <p>Keluhan pelanggan bisa melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Langsung/Ruang pengaduan 2. SMS 3. Whatsaap 4. Facebook 5. Instagram 6. Telepon 7. Kotak Pengaduan 8. Akun Google 9. Email 10. Buku Keluhan Pelanggan
2. Tujuan	Sebagai acuan penerapan langkah-langkah penanganan keluhan pelanggan.
3. Kebijakan	Keputusan Kepala Puskesmas Lamongan Nomor : 188/049/KEP/413.102.01/2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Puskesmas Lamongan
4. Referensi	Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
5. Prosedur/ Langkah-langkah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima pengaduan dari pelanggan, baik melalui surat/kotak saran, dan media sosial. 2. Petugas Pengelola Pengaduan melakukan konfirmasi identitas pengadu, jika Identitas pengadu tidak Jelas, maka keluhan tidak ditindak lanjuti. 3. Petugas Pengelola Pengaduan melakukan Pencatatan di

	<p>Buku Register keluhan</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Petugas Pengelola Pengaduan memberikan tanggapan kepada pengadu. 5. Petugas Pengelola Pengaduan melakukan Penelaahan dan Pengklasifikasian pengaduan, meliputi : <ul style="list-style-type: none"> Identifikasi masalah Pemeriksaan Substansi pengaduan Klarifikasi Evaluasi bukti Seleksi 6. Petugas Pengelola Pengaduan melakukan Penyaluran pengaduan, apabila aduan tidak sesuai dengan kewenangan Puskesmas Lamongan 7. Petugas Pengelola Pengaduan melakukan konfirmasi kepada unit yang di adukan 8. Petugas Pengelola Pengaduan Megadakan Rapat Pembahasan dan Penyampaian saran penyelesaian serta Pembinaan kepada Unit terkait bersama PJ UKP dan PJ Mutu 9. Petugas Pengelola Pengaduan melakukan Pemberian Konfirmasi Kepada Pengadu 10. Petugas Pengelola Pengaduan menindaklanjuti pengaduan maksimal 3 x 24 jam dari penerimaan pengaduan 11. Petugas Pengelola Pengaduan melaporkan Hasil Pembahasan dan Tindak Lanjut kepada kepala puskesmas hasil Pembahasan. 12. Petugas Pengelola Pengaduan melakukan Pengarsipan Dokumen
6. Unit terkait	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang Pelayanan Rawat Jalan - Ruang Pelayanan Gawat Darurat - Ruang Pelayanan Persalinan - Ruang Farmasi - Ruang Pendaftaran - Ruang Laboratorium - Skrining - Upaya kesehatan masyarakat
7. Bagan alir	



	Penanganan Keluhan Pelanggan		
	SOP	No. Dokumen : ADM/02/SOP/2022	
		No Revisi : 00	
		Tanggal Terbit : 04 Januari 2022	
	Halaman : 1/3		
Puskesmas Lamongan			Moh Mahzumi NIP. 196907162006041010

8. Rekaman historis perubahan	No.	Yang diubah	Isi Perubahan	Tanggal mulai diberlakukan