
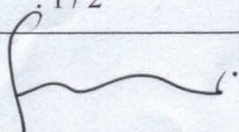
	<b>TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN PASIEN</b>		
	SOP	No. Dokumen : 122 / UKP / 2017	
		No. Revisi :	
		Tanggal Terbit : 19 April 2017	
Halaman : 1 / 2			
PUSKESMAS ARJOWINANGUN			<u>drg. Camelia Finda A.</u> NIP.19750113 200312 2 007
1. Pengertian	Penanganan tindak lanjut keluhan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk mengidentifikasi dan menangani keluhan pelanggan. Penanganan keluhan pelanggan dilaksanakan berdasarkan keluhan yang masuk melalui telpon, kotak saran maupun survey kepuasan pelanggan.		
2. Tujuan	Sebagai acuan penerapan langkah langkah dalam penanganan informasi umpan balik dan tindak lanjut keluhan masyarakat		
3. Kebijakan	Keputusan Kepala Puskesmas Arjowinangun Nomor: 445/278.a/SK/35.73.302.03/2017 tentang Identifikasi dan Penanganan Keluhan Pasien		
4. Referensi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1691 tahun 2011 tentang Keselamatan Pasien</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas.</li> </ol>		
5. Prosedur / Langkah-langkah	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alat <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Rekap Kotak saran</li> <li>b. Rekap / catatan WA/SMS/Telpon</li> </ol> </li> <li>2. Petugas yang melaksanakan <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tim penanganan keluhan</li> </ol> </li> <li>3. Langkah langkah <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas mengumpulkan hasil identifikasi dari rekapitulasi keluhan</li> <li>b. Petugas melaporkan hasil identifikasi pada tim penanganan keluhan dan kepala puskesmas</li> <li>c. Tim penanganan keluhan memverifikasi keluhan pasien yang masuk</li> <li>d. Tim penanganan keluhan mencari solusi pemecahan keluhan pasien</li> <li>e. Tim penanganan keluhan merekomendasikan pemecahan keluhan dan rencana tindak lanjut</li> <li>f. Kepala Puskesmas, tim penanganan keluhan dan unit terkait menyusun rencana tindak lanjut</li> </ol> </li> </ol>		



	<p>f. Kepala Puskesmas, tim penanganan keluhan dan unit terkait menyusun rencana tindak lanjut</p> <p>g. Tim penanganan keluhan menyampaikan respon balik atau melaksanakan tindak lanjut kepada pelanggan melalui penyampaian di papan pengumuman, dll</p>																
6.Diagram Alir	<pre> graph TD     A([Hasil identifikasi keluhan]) --&gt; B[Laporkan ke Ka Pusk &amp; tim penanganan keluhan]     B --&gt; C[Verifikasi keluhan]     C --&gt; D[Solusi penanganan keluhan]     D --&gt; E[Rekomendasi pemecahan keluhan]     E --&gt; F[Penyusunan rencana tindak lanjut pemecahan]     F --&gt; G([Respon balik keluhan di papan pengumuman, dll])   </pre>																
7. Unit Terkait	- Semua Unit																
8. Rekaman Historis Perubahan	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="486 1934 566 2013">No.</th> <th data-bbox="566 1934 774 2013">Yang dirubah</th> <th data-bbox="774 1934 1236 2013">Isi Perubahan</th> <th data-bbox="1236 1934 1471 2013">Tgl mulai diberlakukan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	No.	Yang dirubah	Isi Perubahan	Tgl mulai diberlakukan												
No.	Yang dirubah	Isi Perubahan	Tgl mulai diberlakukan														