

Nomor	: 440/SOP/374/311.21/2023
Revisi Ke	: 00
Berlaku Tgl	: 4 Januari 2023



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
PENGELOLAAN UMPAN BALIK  
DARI PENGGUNA LAYANAN**

Disahkan Oleh :

Kepala UPTD Puskesmas Curahnongko






dr. Setya Nugraha Dewantara  
NIP. 19860908-201903 1 006

**PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER  
UPTD. PUSKESMAS CURAHNONGKO**

Jl. Bandalit No.19 Telp (0336) 8863020


TEMPUREJO 68173

	<b>PENGELOLAAN UMPAN BALIK DARI PENGGUNA LAYANAN</b>		
	<b>SOP</b>	No. Dokumen : 440/SOP/374/311.21/2023	
		No. Revisi : 0	
		Tgl. Terbit : 4 Januari 2023	
Halaman			
<b>UPTD. PUSKESMAS CURAHNONGKO</b>			<u>dr. Setya Nugraha D.</u> NIP. 19860908 201903 1 006
<b>1. Pengertian</b>	Adalah suatu proses implementasi pembelajaran dan pengembangan yang berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan, melalui telepon, kotak kepuasan dan kuisioner		
<b>2. Tujuan</b>	Sebagai pedoman petugas dalam rangka kegiatan merespon keluhan dan umpan balik terhadap pelanggan UPTD. Puskesmas Curahnongko		
<b>3. Kebijakan</b>	Keputusan Kepala Puskesmas Curahnongko Nomor : 440/SK/002.38/311.21/2023 tentang Tim Penanganan Keluhan dan Pengaduan Masyarakat UPTD. Puskesmas Curahnongko		
<b>4. Referensi</b>	1. Nomor 128/MENKES/SK/II/2004 Tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan masyarakat. 2. Permenkes 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 3. Permenpan No 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik		
<b>5. Alat dan Bahan</b>	1. Komputer 2. Kuisioner 3. Hasil Survey Kepuasan		
<b>6. Langkah Prosedur</b>	1. Petugas menerima masukan dan saran pengguna layanan 2. Perugas menganalisis setiap masukan dan saran 3. Petugas mencari solusi terbaik terhadap permasalahan yang disampaikan 4. Petugas menindaklanjuti masukan dan saran 5. Petugas menginformasikan kegiatan tindak lanjut penanganan masalah kepada pengguna layanan terhadap masukan yang mereka sampaikan		

		PENGELOLAAN UMPAN BALIK DARI PENGGUNA LAYANAN	
		SOP	No. Dokumen : 440/SOP/374/311.21/2023
UPTD. Puskesmas Curahnongko			No. Revisi : 0
			Tanggal Terbit : 4 Januari 2023
			Halaman : 2/2
7. Bagan Alir	<pre> graph TD     A[Masuk] --&gt; B[Petugas menerima masukan dan saran pengguna layanan]     B --&gt; C[Petugas menganalisis setiap masukan dan saran]     C --&gt; D[Petugas mencari solusi terbaik terhadap permasalahan yang disampaikan]     D --&gt; E[Petugas menindaklanjuti masukan dan saran]     E --&gt; F[Menginformasikan kegiatan tindak lanjut penanganan masalah kepada pengguna layanan terhadap masukan yang mereka sampaikan]     F --&gt; G[Kuisisioner, hasil survey]     H[Selesai] --&gt; F </pre>		
8. Unit terkait	1. Puskesmas Pembantu 2. Tokoh Masyarakat 3. Lintas Sektor		
9. Dokumen terkait	1. Kuisisioner 2. Laporan Kegiatan		

#### 10. Rekaman Historis Perubahan

No.	Yang Di Ubah	Isi Perubahan	Tanggal mulai diberlakukan

	<b>DAFTAR TILIK</b>	
	<b>PENDAFTARAN PASIEN</b>	
	<b>UPTD PUSKESMAS CURAHNONGKO</b>	
	Disahkan :	
	Kepala Puskesmas Curahnongko  <u>dr. Setya Nugraha D.</u> NIP. 198609082019031006	
No. Dokumen	: 440/DT.C/001/311.21/2018	
No. Revisi	: 01	
Tgl. Terbit	: 3 April 2023	
Hal	: 1	

Unit :

Nama Petugas :

Tanggal :

No	Langkah Kegiatan	Ya	Tidak
1	Apakah petugas mengucapkan salam sambil tersenyum?		
2	Apakah petugas mempersilakan pasien mengambil nomor antrian sesuai kebutuhan pasien?		
3	Apakah petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian dan mendahulukan pasien prioritas?		
4	Apakah petugas menanyakan sudah pernah berobat ke Puskesmas Curahnongko?		
5	Apakah petugas menanyakan keluhan pasien?		
6	Apakah petugas menyampaikan hak dan kewajiban pasien?		
7	Apakah petugas mempersilakan pasien menunggu di ruang tunggu sesuai kursi prioritas?		


Compliance rate (CR) : .....%

- a. Hambatan / Masalah :
- b. Penyebab :
- c. RTL :

.....  
PJ UKP

(.....)



	<b>DAFTAR TILIK</b>	
	<b>PENDAFTARAN PASIEN</b>	
	<b>UPTD PUSKESMAS CURAHNONGKO</b>	Disahkan :
	No. Dokumen : 440/DT.C/001/311.21/2018	Kepala Puskesmas Curahnongko
	No. Revisi : 01	
Tgl. Terbit : 3 April 2023		
Hal : 1		<u>dr. Setya Nugraha D.</u> NIP. 198609082019031006

Unit :

Nama Petugas :

Tanggal :

No	Langkah Kegiatan	Ya	Tidak
1	Apakah petugas mengucapkan salam sambil tersenyum?		
2	Apakah petugas mempersilakan pasien mengambil nomor antrian sesuai kebutuhan pasien?		
3	Apakah petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian dan mendahulukan pasien prioritas?		
4	Apakah petugas menanyakan sudah pernah berobat ke Puskesmas Curahnongko?		
5	Apakah petugas menanyakan keluhan pasien?		
6	Apakah petugas menyampaikan hak dan kewajiban pasien?		
7	Apakah petugas mempersilakan pasien menunggu di ruang tunggu sesuai kursi prioritas?		

Compliance rate (CR) : .....%

a. Hambatan / Masalah :

b. Penyebab :

c. RTL :

.....  
PJ UKP

(.....)