

	<b>KELUHAN DAN UMPAN BALIK DARI MASYARAKAT</b>				
	<b>SOP</b>	No. Kode	:		445/ 045/SOP- A/HC-PRT/ 2022
		Terbitan	:		1
		No Revisi	:		0
		Tgl Mulai berlaku	:		22/1/2022
Halaman	:	1/2			
<b>PUSKESMAS PARIT RANTANG</b>				Ns.Cinthya Fitri Al-yani, S.Kep NIP.19751215 200501 2 005	

1. Pengertian	Mekanisme penyampaian keluhan dan umpan balik dari masyarakat/pengguna layanan Puskesmas.
2. Tujuan	Umpan balik dari masyarakat atau pengguna pelayanan dapat diakses Puskesmas.
3. Kebijakan	SK Kepala Puskesmas No. 445/156/SK-A/HC-PRT/II/2016 tentang penerapan manajemen manajemen resiko baik dalam pelaksanaan program maupun pelayanan di Puskesmas.
4. Referensi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permenkes Nomor 279 Tahun 2006 tentang penyelenggaraan upaya kesehatan masyarakat.</li> <li>2. Permenkes Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan.</li> <li>3. Permenkes Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas.</li> </ol>
5. Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas menerima keluhan dari kotak saran, sms dan secara langsung.</li> <li>2. Petugas mencatat sumber informasi dan identitas pelapor.</li> <li>3. Petugas melaporkan keluhan tersebut ke unit pengaduan.</li> <li>4. Unit Pengaduan melaporkan keluhan kepada Tim Mutu.</li> <li>5. Tim Mutu menganalisa dan mengklasifikasikan masalah tersebut menurut urgensinya.</li> <li>6. Jika masalah tersebut urgensi, Tim Mutu langsung menghadap ke Kepala Puskesmas. Jika tidak, Tim Mutu membuat rencana tindak lanjut masalah berdasarkan prioritas masalahnya yang dibuat oleh masing-masing program.</li> <li>7. Masing-masing Penanggung jawab program melaksanakan rencana tindak lanjut dan mengevaluasi hasilnya.</li> <li>8. Masing-masing penanggung jawab program membuat laporan hasil perbaikan tindak lanjut tersebut.</li> </ol>

6. Alat dan bahan	ATK dan Komputer
7. Unit terkait	1. Tim Mutu 2. Unit Pengaduan
8. Distribusi	

9. Rekaman historis perubahan

No	Yang dirubah	Isi Perubahan	Tgl.mulai diberlakukan