

	<b>IDENTIFIKASI KEBUTUHAN DAN HARAPAN SERTA TANGGAPAN TERHADAP PELAYANAN PELANGGAN</b>		
	<b>SOP</b>	No. Dokumen : 440/SOP.83/2020	
		No. Revisi : 0	
		Tanggal Terbit: 16 Maret 2020	
		Halaman: 1/2	
<b>UPTD Puskesmas Purbalingga</b>		Sutarmo, S.Kep.Ns NIP.19690409 199103 1 007	
1. Pengertian	1. Identifikasi kebutuhan masyarakat dan tanggapan masyarakat terhadap mutu pelayanan adalah suatu kegiatan untuk mendapatkan data dan informasi tentang sesuatu yang dibutuhkan oleh masyarakat dan tanggapan masyarakat terhadap program pelayanan yang disediakan oleh Puskesmas. 2. Kebutuhan dan tanggapan masyarakat terhadap mutu pelayanan yang disediakan oleh Puskesmas dapat diidentifikasi melalui : survey, telepon, SMS, kotak saran dan temu muka dengan masyarakat.		
2. Tujuan	Sebagai Acuan penerapan langkah-langkah untuk mengetahui kebutuhan tanggapan masyarakat terhadap mutu pelayanan yang disediakan oleh Puskesmas.		
3. Kebijakan	SK Kepala UPTD Puskesmas Purbalingga Nomor tentang menjalin komunikasi dengan masyarakat		
4. Referensi	1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No.14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayan publik;		
5. Langkah-langkah	1. Pengumpulan informasi menggunakan kotak saran;		

	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Petugas menyiapkan kotak saran dan alat tulis sebagai sarana untuk meyalurkan harapan atau tanggapan masyarakat;</li><li>b. Petugas membuka kotak saran setiap ada saran masuk;</li><li>c. Petugas membaca tanggapan yang disampaikan melalui kotak saran;</li><li>d. Petugas mendokumentasikan tanggapan masyarakat kedalam buku tanggapan;</li><li>e. Petugas memilah dan memberikan tanggapan masyarakat sesuai dengan kelompok upaya/program;</li><li>f. Penanggungjawab upaya/program dan pelaksana membahas tanggapan dan menindaklanjutinya;</li><li>g. Petugas mendokumentasikan tindak lanjut tanggapan masyarakat;</li><li>h. Petugas melaporkan tanggapan dan tindak lanjut kepada Kepala Puskesmas.</li></ul> <p>2. Mengumpulkan informasi lewat temu muka dengan masyarakat, telephon, sms;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Petugas menerima informasi atau tanggapan masyarakat ( bicara langsung, pertemuan, telephon, sms) dan menyerahkan kepada TIM;</li><li>b. Petugas mendokumentasikan atau menacat dan meyampaikan kepada penanggungjawab upaya/program untuk membuat rencana penyelesaian dan tindak lanjutnya;</li><li>c. Petugas mendokumentasikan atau mencatat tindak lanjut dan melaporkan kepada Kepala Puskesmas.</li></ul> <p>3. Pengumpulan Informasi melalui survai;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Survai kepuasan masyarakat untuk pengunjung yang dilaksanan secara rutin pada bulan Juni dan Desember;</li><li>b. Survai yang dilaksanakan oleh upaya/program;</li><li>c. Petugas dan penanggungjawab Program menyiapkan instrumen yang diperlukan;</li></ul>
--	--

	<p>d. Hasil survai dianalisa oleh petugas dan penanggungjawab program;</p> <p>e. Hasil analisa didokumentasikan dan dilaporkan kepada Kepala Puskesmas</p>												
6.Diagram Alir	-												
7.Unit terkait	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Semua karyawan puskesmas</li> <li>✓ Pengujung (Pasien dan pengantar)</li> <li>✓ Masyarakat</li> <li>✓ Lintas Sektor</li> </ul>												
8.Dokumen Terkait	<p>a. Buku rekapan harapan pelanggan/masyarat dan tindak lanjutnya;</p> <p>b. Buku kegiatan program</p> <p>c. Laporan tindak tanjut tanggapan masyarakat</p>												
8.Rekam Historis Perubahan	<table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Yang dirubah</th> <th>Isi Perubahan</th> <th>Tanggal 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> </tbody> </table>	No	Yang dirubah	Isi Perubahan	Tanggal mulai diberlakukan								
No	Yang dirubah	Isi Perubahan	Tanggal mulai diberlakukan										