
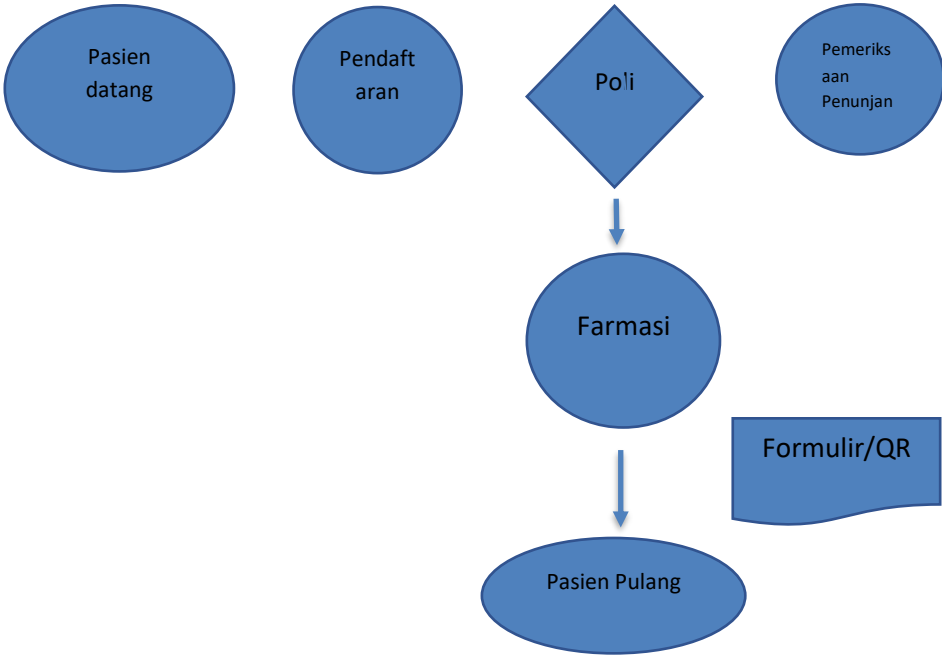
	PENANGANAN KELUHAN/ KOMPLAIN			<b>Penanggungjawab Klinik</b>  <b>Dr. Hayu Ratna Arya Taufiqi, Sp.P</b>	
	SOP	Nomor Dokumen	:		18/SOP/VIII/2023
		Nomor Revisi	:		00
		Tanggal Terbit	:		1 Agustus 2023
		Halaman	:		1/2
KLINIK UTAMA BALKESMAS WIL. AMBARAWA					

1. Pengertian	Keluhan dan umpan balik dari pelanggan adalah mekanisme penyampaian keluhan dan umpan balik dari pengguna layanan klinik.
2. Tujuan	Sebagai acuan petugas untuk menerima keluhan dan umpan balik dari masyarakat, pengguna pelayanan yang disediakan untuk menyampaikan umpan balik.
3. Kebijakan	Keputusan Kepala Balai Kesehatan Masyarakat Wilayah Ambarawa Nomor 02 Tahun 2023 tanggal 24 Juli 2023 tentang Struktur Organisasi Klinik Utama Balkesmas Wilayah Ambarawa
4. Referensi	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Keluhan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Prosedur	a. Tim Pengaduan Masyarakat menyiapkan formulir pengaduan dan atk di dekat kotak saran b. Pengisian formulir pengaduan dilakukan sendiri oleh pasien dan kemudian dimasukkan Kotak Saran. c. Tim Pengaduan Masyarakat meletakkan dan menempatkan QR (quick Response Code) ditempat yang mudah diakses oleh Pasien. d. Setiap ada pengaduan/ Keluhan yang masuk akan segera direspon oleh Tim Pengaduan Masyarakat dan segera ditindak lanjuti.

<p>6. Diagram Alir</p>	 <pre> graph TD     A([Pasien datang]) --&gt; B([Pendaftaran])     B --&gt; C{Poli}     C --&gt; D([Farmasi])     C --&gt; E([Pemeriksaan Penunjan])     D --&gt; F([Pasien Pulang])     G[Formulir/QR]   </pre>
<p>7. Unit Terkait</p>	<p>7.1 Loker Pendaftaran</p> <p>7.2 Rekam Medik</p> <p>7.3 Ruang Pemeriksaan Dokter</p> <p>7.4 Ruang Farmasi</p> <p>7.5 Laboratorium</p> <p>7.6 Radiologi</p> <p>7.7 Ruang Tindakan</p> <p>7.8 Rehabilitasi Medik</p> <p>7.9 Kasir</p>