

	PENGELOLAAN UMPAN BALIK MELALUI WHATSAPP/SHORT MESSAGE SERVICE(SMS)			
	SOP	No. Dokumen		: 440/422-SOP/PKM.PDH/IV/2023
		No. Revisi		: 4
		Tanggal terbit		: 28 April 2023
	Halaman			
UPTD Puskesmas Padaherang			Suryati NIP. 19690923 199102 2 002	

1. Pengertian	Pengelolaan umpan balik dari masyarakat melalui <i>whatsapp/short message service</i> adalah tanggapan yang diberikan oleh masyarakat dan pengguna layanan melalui <i>whatsapp/short message service</i> .
2. Tujuan	Acuan penerapan langkah-langkah untuk melaksanakan pengelolaan umpan balik melalui <i>whatsapp/short message service</i> .
3. Kebijakan	Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Padaherang Nomor 440/422-SK/PKM.PDH/IV/2023 tentang Pengelolaan Umpan Balik Dari Masyarakat di UPTD Puskesmas Padaherang.
4. Referensi	Pedoman Pengelolaan Umpan Balik Dari Masyarakat Tahun 2023
5. Prosedur	<p>a. Persiapan alat dan bahan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Alat Tulis Kantor (ATK) 2. Handphone 3. Buku rekap umpan balik <p>b. Petugas yang melaksanakan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tim Pengelola umpan balik Dari Masyarakat <p>c. Langkah – Langkah:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas menugaskan tim Pengelola umpan balik dari masyarakat untuk mengelola seluruh fasilitas dalam mendapatkan umpan balik yang tersedia di puskesmas 2. Tim Pengelola umpan balik dari masyarakat membuat akun menyiapkan no wa dan sms untuk media umpan balik 3. Tim Pengelola umpan balik dari masyarakat mensosialisasikan no wa /sms kepada pengunjung melalui leaflet, sosialisasi langsung baik pada saat jam pelayanan maupun pada saat ada

	<p>pertemuan lintas sektor</p> <p>4. Tim Pengelola umpan balik dari masyarakat 1 minggu sekali merekapnya di buku umpan balik.</p> <p>5. Tim Pengelola umpan balik dari masyarakat dan Tim mutu menganalisis pada pertemuan 1 bulan sekali, menetapkan rencana tindak lanjut</p> <p>6. Tim Pengelola umpan balik dari masyarakat melakukan upaya perbaikan bila ditemukan ketidaksesuaian antara rencana dan kegiatan dari hasil evaluasi.</p>
6. Diagram Alir	<pre> graph TD A([Tim Pengelola menyediakan sarana umpan balik no wa/sms]) --> B[Tim Pengelola mensosialisasikan no wa/sms umpan balik] B --> C[Merekap hasil Umpan balik] C --> D[Menganalisis hasil umpan balik dan Menetapkan RTL] D --> E([Melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian]) </pre>
7. Hal – hal yang perlu	
8. Unit Terkait	<ol style="list-style-type: none"> 1. Administrasi Manajemen 2. Upaya Kesehatan Perorangan 3. Upaya Kesehatan Masyarakat
9. Dokumen terkait	

10. Rekaman Historis Perubahan

No	Yang dirubah	Isi Perubahan	Tanggal mulai diberlakukan
1	Tata naskah	Perubahan dalam huruf times new roman menjadi Arial	April 2017
2	Tata naskah	Perubahan UPTD menjadi BLUD	Januari 2022
3	Tata naskah	Perubahan BLUD menjadi UPTD	Januari 2023

4	Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Padaherang Nomor : 440/007- SK/PKM.PDH/III/2023 Tentang Tim Pengelolaan Umpan Balik	Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Padaherang Nomor : 440/007- SK/PKM.PDH/IV/2023 Tentang Tim Pengelolaan Umpan Balik	April 2023
---	---	--	------------