



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA  
DINAS KESEHATAN KOTA  
UPTD PUSKESMAS HARAPAN BARU



Jl. Kurnia Makmur No.83 – Kelurahan Harapan Baru Kecamatan Loa Janan Ilir  
Samarinda

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

PENANGANAN ADUAN / KELUHAN PELANGGAN  
No. 01 / PENGADUAN /SOP/2022

Status Dokumen	:	<input type="checkbox"/> Master	<input type="checkbox"/> Salinan No.
Nomor Revisi	:	00	
Mulai Berlaku	:	01 Maret 2022	
Jumlah Halaman	:	3 (tiga)	

Dibuat oleh :	
Nama	Hasniyah
Jabatan	Ketua Tim Manajemen Survey dan Komplain

Diperiksa oleh :		Disahkan oleh :	
Nama	dr. Lia Novianty Pongkala	Nama	dr. Deasi Nursanti Natsir, M.Si
Jabatan	Ketua Mutu	Jabatan	Kepala Puskesmas

*Isi dokumen ini sepenuhnya merupakan rahasia Puskesmas Harapan Baru dan tidak boleh diperbanyak, baik sebagian maupun seluruhnya kepada pihak lain tanpa ijin tertulis dari Kepala Puskesmas Harapan Baru*



PUSKESMAS  
HARAPAN  
BARU  
KOTA  
SAMARINDA

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)**

**PENANGANAN ADUAN / KELUHAN  
PELANGGAN  
No. 01 / PENGADUAN /SOP/2022**



dr. Deasi  
Nursanti  
Natsir, M.Si

No. Revisi : 00      Mulai Berlaku : 1 Maret 2022      Halaman 2 dari 3

1.	<b>Pengertian</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keluhan adalah salah satu bagian dari ekspresif negatif yang dihasilkan karena ketidak sesuaian kenyataan dengan keinginan seseorang.</li> <li>• Komplain adalah sebuah aksi yang dilakukan seseorang yang didalamnya termasuk mengkomunikasikan sesuatu yang negatif terhadap suatu produk atau pelayanan</li> <li>• Umpan balik adalah Upaya mengumpulkan informasi berupa komentar positif atau negatif dari pemberi pelayanan yang bertujuan menggali informasi internal atau eksternal untuk memperbaiki kinerja pemberi pelayanan.</li> </ul>
2.	<b>Tujuan</b>	Untuk mengatur penanganan Aduan / keluhan pelanggan ( pasien) agar tercapai penyelesaian masalah secara tepat dan cepat dalam upaya mencapai tindakan perbaikan dan pencegahan yang efektif dan efisien.
3.	<b>Kebijakan</b>	SK Kepala UPTD Puskesmas Harapan Baru Kota Samarinda No. 6/SK/HB/2022 tentang Media Komunikasi dan Koordinasi
4.	<b>Referensi</b>	1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 tahun 2014 tentang Puskesmas
5.	<b>Prosedur</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Puskesmas menerima aduan / keluhan pelanggan secara langsung, melalui WA, Media social, email maupun tulisan pada kotak saran.</li> <li>2. Pihak yang mengetahui pertama kali aduan / keluhan tersebut melapor ke tim penanganan aduan / keluhan Puskesmas Harapan Baru</li> <li>3. Tim penanganan aduan / keluhan mencatat setiap aduan / keluhan pelanggan pada buku register aduan / keluhan</li> <li>4. Tim penanganan aduan / keluhan Berkordinasi dengan PJ UKP dan tim manajemen mutu untuk mencari solusi dari keluhan</li> <li>5. Tim penanganan aduan / keluhan Mengelompokkan keluhan pelanggan ditunjukkan kepada personal atau unit mana dan segera menindaklanjuti keluhan tersebut</li> <li>6. Tim penanganan aduan / keluhan menyelesaikan aduan / keluhan pelanggan dengan menemui petugas / unit pelayanan yang bersangkutan untuk diminta keterangan yang berkaitan dengan keluhan tersebut</li> <li>7. Tim menyampaikan hasil pembahasan aduan / keluhan tersebut kepada pelanggan yang mengirim keluhan/komplain</li> <li>8. Tim melakukan rekap keluhan dan dilaporkan pada rapat tinjauan manajemen</li> </ol>
6.	<b>Bagan Alir</b>	



PUSKESMAS  
HARAPAN  
BARU  
KOTA  
SAMARINDA

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)**

**PENANGANAN ADUAN / KELUHAN  
PELANGGAN  
No. 01 / PENGADUAN /SOP/2022**

No. Revisi :  
00

Mulai Berlaku :  
1 Maret 2022

Halaman **3** dari **3**



dr. Deasi  
Nursanti  
Natsir, M.Si

7.	<b>Unit Terkait</b>	1. Seluruh unit pelayanan / program dalam ruang lingkup Puskesmas Harapan Baru

**8. Rekaman Historis Perubahan**

No	Yang Dirubah	Isi Perubahan	Tgl.Mulai Diberlakukan