

	Penanganan Keluhan Pelanggan		
	SOP	No. Dokumen:	
		No. Revisi: -	
		Tanggal Terbit : 13 Januari 2022	
		Halaman: 1/2	
DINAS KESEHATAN KABUPATEN KENDAL			<u>PARNO, S.Pd.I.M.H</u> Penata Tingkat I NIP. 19821001 201101 1012
1. Pengertian	1. Penanganan Keluhan Pelanggan adalah kegiatan menampung keluhan pelanggan yang berhubungan dengan upaya dan jenis pelayanan yang diberikan, sekaligus memberikan solusi penyelesaian keluhan 2. Keluhan adalah segala jenis kritik, saran atau masukan dari pelanggan yang disampaikan dalam bentuk lisan maupun tulisan, mengenai upaya dan jenis layanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Kendal 3. Penyampaian keluhan pelanggan bisa dilakukan secara langsung, melalui kotak saran, telepon dan WA		
2. Tujuan	Sebagai acuan penerapan langkah-langkah untuk mengatur tata cara menerima dan menangani keluhan dari pelanggan, baik dalam bentuk lisan maupun tulisan untuk perbaikan kinerja serta kualitas pelayanan.		
3. Kebijakan	Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Kendal Nomor 440/430/Dinkes		
4. Referensi	a. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Perizinan Berusaha Terintegrasi secara online b. Permenkes Nomor 26 Tahun 2018 Tentang Perizinan sektor kesehatan c. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Kendal Nomor 440/430/Dinkes		
5. Langkah-langkah	A. Penanganan Keluhan yang disampaikan pelanggan secara langsung a. Petugas menerima keluhan yang disampaikan secara langsung oleh pelanggan b. Petugas mempersilahkan pelanggan untuk duduk terlebih dahulu c. Petugas mendokumentasikan identitas dan keluhan pelanggan di Formulir keluhan pelanggan d. Petugas menghubungi Tim Admin Pengelola Pengaduan dan menyampaikan bahwa ada keluhan dari pelanggan e. Tim Admin Pengelola Pengaduan datang menemui pelanggan untuk menerima keluhan pelanggan f. Tim Admin Pengelola Pengaduan memberikan solusi penyelesaian untuk penanganan keluhan pelanggan g. Tim Admin Pengelola Pengaduan mendokumentasikan hasil penanganan keluhan pelanggan di Formulir Keluhan Pelanggan h. Tim Admin Pengelola Pengaduan memberikan umpan balik hasil penanganan keluhan pelanggan ke masyarakat i. Ketua Admin Pengelola Pengaduan mengevaluasi hasil penanganan keluhan pelanggan B. Penanganan keluhan yang disampaikan pelanggan melalui kotak saran a. Petugas menerima keluhan yang disampaikan pelanggan melalui kotak saran b. Petugas mendokumentasikan identitas dan keluhan pelanggan di Formulir keluhan pelanggan c. Petugas menghubungi Tim Admin Pengelola Pengaduan dan		

	menyampaikan bahwa ada keluhan dari pelanggan d. Tim Admin Pengelola Pengaduan menganalisa keluhan pelanggan e. Tim Admin Pengelola Pengaduan merumuskan rencana tindak lanjut untuk penanganan keluhan pelanggan f. Tim Admin Pengelola Pengaduan melakukan penanganan keluhan pelanggan sesuai dengan rencana tindak lanjut g. Tim Admin Pengelola Pengaduan mendokumentasikan hasil penanganan C. Penanganan keluhan yang disampaikan pelanggan melalui email a. Petugas menerima keluhan yang disampaikan pelanggan melalui formulir yang diunduh di https://bit.ly/3NKNX5C yang kemudian dikirimkan melalui email Perizinandkkendal@gmail.com b. Petugas membuka email perizinan c. Petugas mendokumentasikan identitas dan keluhan pelanggan di formulir keluhan pelanggan d. Petugas menghubungi Tim Admin Pengelola Pengaduan dan menyampaikan bahwa ada keluhan dari pelanggan e. Tim Admin Pengelola Pengaduan merumuskan rencana tindak lanjut untuk penanganan keluhan pelanggan f. Tim Admin Pengelola Pengaduan melakukan penanganan keluhan pelanggan sesuai dengan rencana tindak lanjut g. Tim Admin Pengelola Pengaduan mendokumentasikan hasil penanganan h. Tim Admin Pengelola Pengaduan menyampaikan jawaban kepada pelapor D. Penanganan keluhan yang disampaikan pelanggan melalui SP4N LAPOR! a. Petugas menerima keluhan yang disampaikan pelanggan melalui: - SMS 1708 : Kendal (spasi) Isi Aduan - Telp (0294) 384008 - Suara Warga pada website www.kendalkab.go.id - Sosial Media : Instagram, Facebook dan Twitter - Aplikasi Lapor atau Website www.lapor.go.id - Datang langsung ke Media Center Dinas Kominfo Kendal b. Diskominfo mengirim aduan ke Dinas Kesehatan c. Petugas aduan menindaklanjuti aduan tersebut d. Petugas menyampaikan jawaban kepada pelapor
6. Diagram Alir	-
7. Unit terkait	Seksi yang menangani Perizinan

8. Rekaman Historis Perubahan

No	Yang diubah	Isi perubahan	Tanggal mulai diberlakukan

	DINAS KESEHATAN KABUPATEN KENDAL	
	Form nomor	
	Revisi nomor	
	Tgl efektif	

KELUHAN PELANGGAN

Tanggal :

Nama :

Keluhan :

Usulan Tindakan Perbaikan :

Verifikasi :

☐ Perlu tindakan langsung

☐ Catat pada Formulir Permintaan Tindakan Koreksi

Tanggal :

Paraf :