

	MENJALIN KOMUNIKASI DENGAN MASYARAKAT		
	SOP	No. : 440/SOP/13/404.102.013/2017 Dokumen No. Revisi : Tanggal : 5 Juni 2017 Terbit Halaman : 1/4	
UPT Puskesmas Kendal			dr. Nurkholid Setiawan NIP.19830126 200901 1 007

1. Pengertian	Menjalin komunikasi dengan masyarakat adalah komunikasi yang berlangsung antara kepala Puskesmas atau penanggung jawab program atau pelaksana program atau petugas puskesmas yang mewakilinya dengan masyarakat
2. Tujuan	Sebagai acuan dalam melaksanakan komunikasi dengan masyarakat
3. Kebijakan	Berdasarkan Keputusan Kepala UPT Puskesmas Kendal Nomor: 188.4/00.02/404/102.013/2017 tentang menjalin komunikasi dengan masyarakat
4. Referensi	<ul style="list-style-type: none"> - Peraturan menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang pedoman manajemen Puskesmas - Panduan menjalin komunikasi
5. Prosedur/Langkah-langkah	<p>a. Menjalin komunikasi secara langsung dapat di lakukan melalui</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pertemuan lintas sektor 2. Konsultasi 3. Penyuluhan 4. Survey <p>b. Menjalin komunikasi secara tidak langsung dapat di lakukan melalui</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Brosur 2. Telepon, sms, Email,Whatsapp,instagram,facebook <ol style="list-style-type: none"> a. Telephone, Sms <ul style="list-style-type: none"> - Telp : (0351) 730605 - Hp/Whatsapp: 0856 0404 8919 b. Media Sosial <ul style="list-style-type: none"> - Email : kendalpuskesmas@gmail.com - Instagram: Puskesmas_kendal - Facebook: Puskesmas kendal 3. Buku UPM 4. Kotak saran 5. Standing banner 6. Papan pengumuman <p>a. Langkah – langkah menjalin komunikasi secara langsung</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pertemuan Lokakarya mini tiga bulanan/ pertemuan lintas sektor <ul style="list-style-type: none"> • Petugas melakukan koordinasi, komunikasi dan meminta camat untuk dapat memimpin lokakarya mini tiga bulanan

- Petugas menyampaikan informasi kepada semua sektor yang terkait.
- Petugas membuat materi yang akan digunakan dalam lokakarya mini dalam bentuk yang mudah dipahami
- Petugas membuat surat undangan lokakarya mini untuk ditandatangani oleh Camat.
- Petugas membagikan surat undangan kepada semua sektor yang terkait.
- Petugas menjadi pemateri saat lokakarya mini tigabulanan.
- Petugas melaksanakan lokakarya mini sesuai jadwal.
- Petugas membuat notulen lokakarya mini tiga bulanan.
- Petugas melaporkan hasil lokakarya kepada Kepala Puskesmas. Kepala Puskesmas bersama Tim manajemen mutu membuat rencana tindak lanjut dan tindak lanjut dari hasil lokakarya mini Konsultasi
- Pengguna layanan daftar ke loket
- Pengguna layanan menuju ruang sesuai ruangan yang di tuju
- Menggali permasalahan
- Memberikan solusi sesuai dengan permasalahannya

2. Penyuluhan

- Petugas promosi kesehatan membuat kesepakatan jadwal kegiatan dengan sasaran penyuluhan.
- Petugas promosi kesehatan menentukan materi yang akan disampaikan.
- Petugas promosi kesehatan memastikan jadwal kegiatan, bila terjadi perubahan maka dilakukan kesepakatan ulang.
- Petugas promosi kesehatan memberikan penyuluhan kesehatan.
- Petugas promosi kesehatan menyusun laporan.

3. Survey

- Petugas membuat instrument survey
- Petugas mendistribusikan instrument survey kepada masyarakat
- Petugas menerima instrument survey yang sudah di isi
- Petugas menganalisa hasil survey

b. Langkah – langkah menjalin komunikasi secara tidak langsung

1. Brosur

- Kepala puskesmas bersama penanggung jawab menetapkan informasi apasaja yang perlu dicantumkan dalam leaflet/brosur.
- Petugas merancang leaflet/brosur.
- Kepala puskesmas menyetujui leaflet/brosur.
- Petugas melakukan order pencetakan leaflet/brosur.

- Petugas mendistribusikan leaflet/brosur pendaftaran, ruang tunggu dan lintas sektor.
2. Telepon/sms,whatsapp,email,facebook,instagram Puskesmas
- c. Telephone, Sms
- Telp : (0351) 730605
 - Hp/Whatsapp: 0856 0404 8919
- d. Media Sosial
- Email : kendalpuskesmas@gmail.com
 - Instagram: Puskesmas_kendal
 - Facebook: Puskesmas kendal
- Petugas menerima pesan melalui telepon / sms, whatsapp, email, facebook, instagram
 - Petugas mencatat isi umpan balik
 - Petugas merekap isi umpan balik
 - Petugas melaporkan kepada kepala puskesmas
 - Kepala puskesmas mengadakan rapat koordinasi untuk membahas umpan balik
 - Petugas mencatat tanggapan terhadap umpan balik
 - Petugas menghubungi pengirim pesan menyampaikan bahwa masalah sudah diselesaikan oleh puskesmas
3. Buku UPM
- Petugas mencatat keluhan pengguna pelayanan Puskesmas yang ada di masing2 ruangan di buku pengaduan
 - Petugas melaporkan ke tim manajemen mutu
 - Tim manajemen mutu kemudian membahas, menganalisa dan menindaklanjutinya
 - Tim manajemen mutu membagi tugas kepada anggotanya dalam menyelesaikan permasalahan
 - Tim manajemen mutu melapor kepada kepala Puskesmas tentang hasil pembahasan
 - Kepala Puskesmas meneliti, memberi umpan balik dan menindak lanjuti atas laporan tim manajemen mutu
 - Keluhan pengguna pelayanan puskesmas yang tidak dapat diselesaikan dilaporkan ke Dinas Kesehatan Kabupaten Ngawi
 - Hasil tindak lanjut dan umpan balik keluhan pengguna pelayanan puskesmas diumumkan melalui papan informasi
4. Kotak saran
- Pengelola pengaduan membuka kotak saran tiap hari Sabtu kemudian mencatat keluhan di buku pengaduan
 - Pengelola pengaduan melaporkan ke tim manajemen mutu kemudian membahas, menganalisa dan menindaklanjutinya
 - Tim manajemen mutu membagi tugas kepada anggotanya dalam

	<p>menyelesaikan permasalahan keluhan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tim manajemen mutu melapor ke kepala Puskesmas tentang hasil pembahasan • Kepala Puskesmas meneliti, memberi umpan balik dan menindak lanjuti atas laporan tim manajemen mutu • keluhan pengguna pelayanan puskesmas yang tidak dapat diselesaikan dilaporkan ke Dinas Kesehatan Kabupaten Ngawi <p>Hasil tindak lanjut dan umpan balik keluhan pengguna pelayanan puskesmas diumumkan melalui papan informasi Puskesmas</p> <p>5. Standing banner</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kepala puskesmas bersama penanggung jawab menetapkan informasi apa saja yang perlu dicantumkan dalam standing banner. • Petugas merancang standing banner. • Kepala puskesmas menyetujui standing banner. • Petugas melakukan order pencetakan standing banner. • Petugas memasang standing banner di tempat yang sudah ditentukan. <p>6. Papan pengumuman</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kepala puskesmas bersama penanggung jawab pelayanan menentukan informasi yang harus disampaikan lewat papan pengumuman. • Petugas menuliskan informasi yang harus disampaikan pada papan pengumuman. <p>Petugas memasang papan pengumuman pada tempat yang telah ditentukan</p>			
6. Bagan alir				
7. Hal-hal yang perlu diperhatikan	Petugas harus sering mengecek keluhan pasien			
8. Unit Terkait	Semua unit pelayanan			
9. Dokumen terkait	Buku UPM			
10. Rekaman Histori Perubahan	No	Yang diubah	Isi perubahan	Tanggal mulai diberlakukan