

	KOMUNIKASI DENGAN MASYARAKAT			
	SOP	NO.DOKUMEN		: ADMEN / SOP-08/ 2023
		NO.REVISI		: 02
		TANGGAL TERBIT		: 02 Januari 2023
HALAMAN		: 1-3		
UPTD PUSKESMAS KARANG ASAM		dr. Ranirosanti NIP. 19690328 200003 2 004		

1.	Pengertian	Komunikasi dengan masyarakat adalah Penyampaian Informasi dengan menggunakan media tertentu (tidak langsung) maupun secara langsung sebagai upaya untuk memberikan informasi yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan/program di puskesmas maupun untuk menggali informasi dari masyarakat mengenai harapan dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diinginkan.
2.	Tujuan	Sebagai acuan penerapan langkah-langkah untuk melakukan komunikasi dengan masyarakat.
3.	Kebijakan	KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS KARANG ASAM NOMOR : 400.7.1 / 01 / 100.02.006 / 2023 T E N T A N G MEDIA KOMUNIKASI DAN KOORDINASI
4.	Referensi	1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 tahun 2019 tentang Puskesmas 2. Peraturan Menteri Kesehatan No. 44 tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas
5.	Langkah-Langkah Prosedur	A. KOMUNIKASI LANGSUNG 1. Rapat Tatalaksana Rapat adalah sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> 1. Kelompok kerja atau personalia yang ingin mengadakan rapat membuat rencana rapat meliputi hari, waktu dan topik pembahasan rapat 2. Kelompok kerja atau personalia yang ingin mengadakan rapat membuat undangan rapat dan diberikan kepada pihak yang diundang 3. Kelompok kerja atau personalia yang ingin mengadakan rapat menyiapkan notulen dan daftar hadir 4. Peserta rapat mengisi daftar hadir 5. Peserta rapat mengikuti rapat pada waktu yang ditentukan

TERKENDALI

6. Notulen mendokumentasikan proses rapat dengan foto dan narasi
7. Hasil rapat disosialisasikan sesuai kebutuhan

2. Mini Lokakarya Lintas Sektor

Minilokakarya Lintas Sektor bekerja sama dengan 3 puskesmas di Kecamatan Sungai Kunjang, yaitu Puskesmas Wonorejo, Puskesmas Lok Bahu, dan Puskesmas Loa Bakung. Tatalaksana Mini Lokakarya Lintas Sektor adalah sebagai berikut:

1. Koordinator pelayanan dan upaya mengidentifikasi kebutuhan dukungan lintas sektor terkait pelaksanaan kegiatan;
2. Kepala Puskesmas dan koordinator pelayanan dan upaya kesehatan mempersiapkan dan menentukan jadwal pertemuan lintas sector;
3. Bagian Administrasi membuat undangan kepada lintas sektor terkait;
4. Kepala Puskesmas dan koordinator pelayanan dan upaya menjelaskan maksud dan tujuan pertemuan yang akan dilaksanakan;
5. Kepala puskesmas dan pelayanan dan upaya menggalang dukungan lintas sector atas pelaksanaan kegiatan;
6. Kepala Puskesmas, koordinator pelayanan dan upaya serta lintas sector membagi peran dalam pelaksanaan program ;
7. Notulen mencatat hasil pertemuan dan kesepakatan.

3. Musyawarah Masyarakat Desa

Tatalaksana Musyawarah Masyarakat Desa adalah sebagai berikut:

1. Puskesmas berkoordinasi dengan kelurahan untuk merencanakan kegiatan Musyawarah Masyarakat Desa
2. Kelurahan menyiapkan undangan untuk Ketua RT, dan Tokoh Masyarakat
3. Kelurahan menyiapkan fasilitas untuk bermusyawarah
- 3
4. Puskesmas menyiapkan hasil survey mawas diri untuk ditampilkan pada saat rapat oleh Kelurahan
5. Peserta musyawarah menentukan prioritas masalah, lalu dianalisis dan mencari solusi bersama.
6. Peserta rapat membuat kesepakatan bersama untuk menyelesaikan masalah
7. Hasil rapat didokumentasikan oleh notulen oleh kelurahan dan puskesmas

	<p>leaflet adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 8. Kepala puskesmas bersama dengan penanggung jawab pelayanan dan upaya kesehatan menetapkan informasi apa saja yang akan diberikan melalui brosur 9. Petugas penanggungjawab membuat desain brosur 10. Kepala puskesmas mereview dan menyetujui desain yang diajukan 11. Petugas penanggungjawab mencetak brosur dalam jumlah yang telah ditentukan 12. Brosur yang telah dicetak kemudian didistribusikan di tempat-tempat yang strategis seperti di ruang pendaftaran dan ruang tunggu dan lintas sektor sehingga dapat dijangkau oleh pelanggan. <p>4. Standing Banner, Spanduk, Poster, dan Majalah dinding,</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala puskesmas bersama dengan penanggung jawab pelayanan dan upaya kesehatan menetapkan informasi apa saja yang akan diberikan melalui standing banner/spanduk/poster/ majalah dinding. 2. Petugas penanggungjawab membuat desain standing banner/spanduk/poster/ majalah dinding. 3. Kepala puskesmas mereview dan menyetujui desain yang diajukan 4. Petugas penanggungjawab mencetak standing banner/spanduk/poster/ majalah dinding dalam jumlah yang telah ditentukan 5. Standing banner/spanduk/poster/majalah dinding yang telah dicetak kemudian didistribusikan di tempat-tempat yang strategis sehingga dapat dijangkau oleh pelanggan. <p>5. Surat</p> <p>Surat keluar adalah surat-surat yang dikeluarkan/dibuat oleh Pihak Puskesmas untuk dikirim ke pihak lain, baik perseorangan atau kelompok. Sedangkan surat masuk adalah surat yang dibuat oleh pihak lain baik perseorangan maupun kelompok yang ditujukan kepada pihak Puskesmas</p> <p>Tatalaksana pembuatan surat keluar adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penanggungjawab pelayanan atau upaya kesehatan yang membutuhkan surat meminta untuk dibuatkan surat keluar kepada Kepala Tata Usaha 2. Kepala Tata Usaha menugaskan staff tata usaha untuk membuat
--	---

surat yang diminta sebanyak dua rangkap (satu rangkap untuk arsip) dan dilengkapi dengan penomoran surat keluar.

3. Kepala Tata Usaha memeriksa draft surat keluar, jika tidak sesuai dikembalikan kepada staff tata usaha untuk diperbaiki, Jika Sesuai maka diparaf dan disampaikan kepada Kepala Puskesmas untuk mendapat persetujuan

4. Kepala Puskesmas menandatangani surat keluar

5. Kepala Tata Usaha memberikan surat tersebut kepada penanggungjawab pelayanan atau upaya kesehatan untuk diserahkan ke pihak luar dengan membawa serta buku ekspedisi dan melengkapi pihak luar buku ekspedisi tersebut sebagai bukti terima surat keluar

6. Staff tata usaha menyimpan arsip di ruang tata usaha.

Tatalaksana penerimaan surat masuk:

1. Surat masuk diterima oleh Kepala Administrasi Kantor

2. Kepala Administrasi Kantor membuat lembar disposisi dan diberikan kepada Kepala Puskesmas

3. Kepala Puskesmas memberikan disposisi surat tersebut

4. Kepala Administrasi Kantor melaksanakan isi disposisi yang ditulis oleh Kepala Puskesmas

5. Surat masuk diarsipkan oleh bagian administrasi kantor dan dicatat di buku surat masuk.

6. Survei

Tatalaksana survey adalah sebagai berikut:

1. Persiapan survey meliputi penetapan pelaksana, penyiapan bahan, penetapan jumlah responden, lokasi dan waktu pengumpulan data.

2. Tim survey memberikan kuesioner kepada partisipan dan meminta partisipan untuk mengisi secara lengkap, dan bila ada pertanyaan yang kurang jelas, bisa ditanyakan langsung kepada petugas survey.

3. Partisipan yang tidak dapat membaca, akan didampingi oleh petugas survey.

4. Petugas survey akan memeriksa isian kuesioner apabila belum lengkap, maka pelanggan diminta untuk melengkapi.

5. Tim survey mengumpulkan kuesioner yang telah terisi

6. Tim survey melakukan analisis hasil survey

7. Tim survey menyampaikan hasil survey kepada Ketua Tim Mutu untuk dilaporkan kepada Top Manajemen serta dibahas didalam rapat tinjauan manajemen.
8. Hasil dari survey IKM akan dievaluasi dan dilakukan tindakan perbaikan terhadap unsur penilaian yang masih rendah dan akan dilakukan tindak lanjut guna meningkatkan mutu layanan
9. Hasil survey didokumentasikan dan dipublikasikan melalui media informasi Puskesmas
10. Petugas membuat laporan Hasil Survei

7. Kotak saran

1. Tim pengelola survey menyediakan kotak saran, kertas saran yang dilengkapi kolom nomor hp pelanggan dan pulpen, serta papan informasi untuk menampilkan umpan balik keluhan.
2. Informasi maupun keluhan yang masuk di dokumentasikan oleh petugas pengelola survei dan disampaikan kepada ketua tim mutu untuk di tindak lanjuti.
3. Umpan balik informasi maupun keluhan dari pelanggan akan disampaikan melalui sms ke nomor telepon yang dicantumkan di kertas saran (bila dicantumkan) dan didokumentasikan atau ditampilkan pada papan informasi

8. Sms

1. Sediakan telepon seluler beserta nomor telepon yang akan disosialisasikan.
2. Telepon seluler dipegang oleh penanggung jawab yang ditunjuk oleh Tim Pengelola Survei
3. Informasi maupun keluhan yang masuk melalui sms di dokumentasikan oleh petugas pengelola survei dan disampaikan kepada ketua tim mutu untuk di tindak lanjuti.
4. Umpan balik informasi maupun keluhan dari pelanggan akan disampaikan langsung kepada nomor whatsapp yang masuk.

9. Whatsapp

1. Sediakan telepon seluler beserta nomor yang mendukung aplikasi Whatsapp dan akan disosialisasikan
2. Telepon seluler dipegang oleh penanggung jawab yang ditunjuk oleh Tim Pengelola Survei
3. Informasi maupun keluhan yang masuk melalui whatsapp dapat berupa pesan tertulis, foto, video, maupun telepon di dokumentasikan oleh petugas pengelola survei dan disampaikan kepada ketua tim mutu untuk di tindak lanjuti.
4. Umpan balik informasi maupun keluhan dari pelanggan akan disampaikan langsung kepada nomor whatsapp yang masuk.

10. Email

1. Pelanggan dapat memberikan informasi maupun keluhan melalui email pkm.karang.asam@gmail.com
2. Informasi maupun keluhan yang masuk melalui email dapat berupa pesan tertulis, foto, video, maupun telepon di dokumentasikan oleh petugas pengelola survei dan disampaikan kepada ketua tim mutu untuk di tindak lanjuti.
3. Umpan balik informasi maupun keluhan dari pelanggan akan disampaikan langsung kepada email yang masuk.

11. Facebook

Facebook merupakan salah satu media sosial yang dijadikan media untuk mengumpulkan informasi dari masyarakat mengenai berbagai hal yang terkait dengan Puskesmas (keluhan, informasi, dll)

1. Pelanggan yang ingin memberikan informasi melalui facebook harus membuat akun di facebook terlebih dahulu
2. Pelanggan dapat membuka akun facebook Puskesmas Karang Asam yaitu **Uptd Puskesmas Karang Asam** dan menuliskan keluhan maupun informasi atau pertanyaan di kolom beranda atau facebook messenger.
3. Informasi maupun keluhan di dokumentasikan oleh petugas

		<p>pengelola survei dengan screen shoot dan disampaikan kepada ketua tim mutu untuk di tindak lanjuti.</p> <p>4. Umpan balik informasi maupun keluhan dari pelanggan akan disampaikan pada kolom komentar di facebook.</p>			
6.	Diagram Alir				
7.	Unit Terkait	<p>1. Tim Survey</p> <p>2. Semua Ruang Pelayanan</p> <p>3. Penanggung jawab program</p>			
8.	Rekam Historis Perubahan	No	Yang Diubah	Isi Perubahan	Tanggal Mulai Diberlakukan