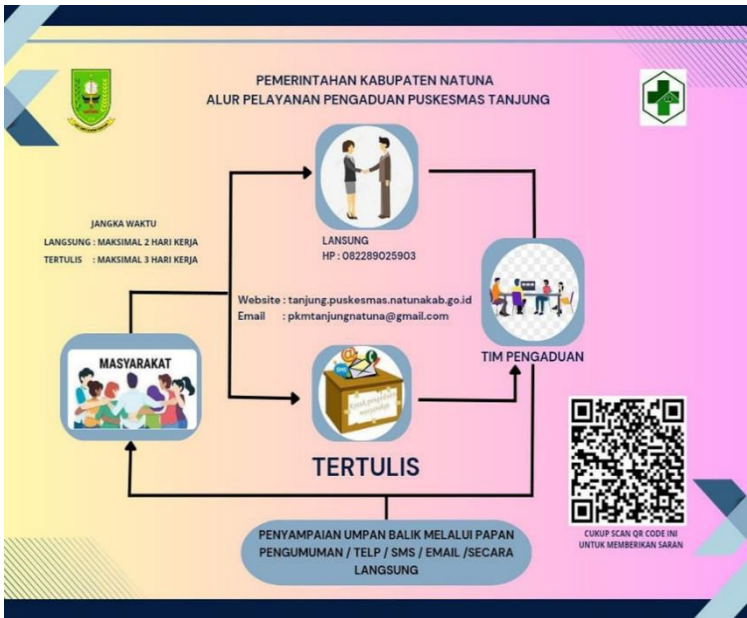


	PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT		
	SOP	No. Dokumen : 066 /MUTU/I /2023	
		No. Revisi : 00	
		Tanggal Terbit : 23 Januari 2023	
		Halaman : 1/2	
Puskesmas Tanjung			<u>Zainuddin, AMK</u> NIP. 19660307 199101 1 003
1. Pengertian	Penanganan pengaduan pelayanan di puskesmas adalah Keluhan atau pengaduan dari pihak pengguna layanan (pasien) diberikan oleh petugas Puskesmas Tanjung dan melakukan umpan balik terhadap pengaduan.		
2. Tujuan	Meningkatkan mutu pelayanan Puskesmas dengan masukan dan umpan balik dari pengguna layanan Puskesmas.		
3. Kebijakan	Surat Keputusan Kepala Puskesmas Tanjung Nomor 009 /SK-PKM/ 870 tentang Umpan Balik Masyarakat		
4. Referensi	1. Peraturan Bupati Nomor 19 Tahun 2020 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten natuna Tahun 2020 Nomor 19): 2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/118/M.PAN/8.2004 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah. 3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);		
5. Prosedur/ langkahlangkah	1. Adanya pengaduan pengguna layanan melalui langsung yakni dengan laporan lisan atau tidak langsung melalui media sosial (Facebook, Instagram), Telp, Whatsapp, SMS,dan kotak saran yang dibuka setiap hari. Untuk laporan pengaduan melalui kotak saran, pasien menuliskan pengaduannya atau puas/tidak puasnya, dan memasukkan dalam kotak saran yang ada di Puskesmas. 2. Kotak saran akan dibuka setiap harinya, kemudian petugas yang ditunjuk akan mendokumentasikan keluhan ke dalam buku register pengaduan keluhan pengguna pelayanan 3. Petugas mengelompokkan keluhan dalam kriteria pengaduan yaitu apakah puas ataupun tidak puas, serta urgent dan tidak urgent untuk di tindaklanjuti. 4. Petugas pengaduan segera meregistrasi keluhan, Aduan kemudian diidentifikasi dan diklarifikasi keluhannya oleh Tim Pengaduan. 5. Aduan direspon secara langsung untuk segera diberi tindak lanjut kemudian diberi Feedback ke masyarakat 6. Bila efektif kemudian masuk ke pencatatan dan pelaporan dan dinyatakan selesai, Aduan yang tidak direspon secara langsung oleh Tim Pengaduan diteruskan ke unit yang dituju dengan waktu 3x24 jam, penyampaian umpan balik maksimal 60 hari sejak di terimanya data aduan lengkap melalui papan pengumuman,		

Puskesmas Tanjung	PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT		ZAINUDDIN, AMK NIP. 19660307 199101 1 003			
	SOP	No. Dokumen :066 /MUTU/I /2023				
		No. Revisi :00				
		Tanggal Terbit :23 Januari 2023				
		Halaman :				
						
6. Bagan Alir (Jika Dibutuhkan)						
7. Unit Terkait	Seluruh Unit Terkait					
8. Hal Yang perlu diperhatikan	a) Gunakan metode yang tepat saat melakukan penanganan pelayanan pengaduan b) Jika SOP Identifikasi dan pelayanan Pengaduan tidak di laksanakan sesuai dengan waktu yang di tentukan, maka penyelesaian kasus yang di sampaikan masyarakat akan tertunda					
9. Dokumen Terkait	Pedoman Mutu Puskesmas					
10. Rekaman Historis	No	Halaman	Yang dirubah	Perubahan	Diberlakukan tanggal	