

	PENGADUAN MASYARAKAT			
	SOP	Nomor Dokumen		: 445/001.b/IV.03/A /01/2022
		No.Revisi		:
		Tgl.Terbit		:
		Halaman		: 1/3
UPTD. PUSKESMAS NATAR			Putra Kurniawan NIP. 197109222009041002	

1. Pengertian	:	Penanganan pengaduan adalah keluhan atau pegaduan dari pihak pengguna layanan (pasien) diberikan oleh petugas Puskesmas Natar dan melakukan umpan balik terhadap pengaduan
2. Tujuan	:	Meningkatkan mutu pelayanan puskesmas dengan masukan dan umpan balik dari pengguna layanan puskesmas
3. Kebijakan	:	Sk puskesmas no.445/0014/IV.03/A/01/2022 tentang tim pengaduan puskesmas
4. Referensi	:	Undang-undang kesehatan no.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik Undang – undang no.36 tahun 2009 tentang kesehatan Peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor 44 tahun 2016 tentang pedoman manajemen puskesmas Peraturan menteri kesehatan nomor 43 tahun 2019 tentang pusat kesehatan masyarakat
5. Prosedur	:	
6. Langkah-Langkah	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pelayanan menerima pegaduan masyarakat melalui lisa, tulisan, kotak saran, surat, sms, kotak person, maupun telpon 2. Petugas pelayanan pegaduan harus segera merespon pengaduan yang berakitan dengan penanganan yang memerlukan jawaban segera dengan memberikan jawaban langsung atau mengkorfimasikannya kepada Kepala Puskesmas 3. Kepala puskesmas menangani pengaduan tersebut dengan mempelajari dan menelaah hal – hal yang

		<p>dilaporkan masyarakat/ publik tersebut untuk selanjutnya ditindak lanjuti</p> <p>4. Kepala puskesmas bila perlu dengan melakukan kordinasi dengan pihak/penjabat terkait yang berhubungan dengan pengaduan masyarkat / publik tersebut</p> <p>5. Kepala puskesmas/petugas pelayanan memberikan jawaban terhadap pengaduan masyarakat /publik secara langsung atau sms,surat,telpon, dll</p>
7. Bagan Alir		<pre> graph TD A([Petugas pelayanan menerima pegaduan masyarakat melalui lisa, tulisan, kotak saran, surat, sms, kotak person, maupun telpon]) --> B[Petugas pelayanan pegaduan harus segera merespon pengaduan yang berakitan dengan penanganan yang memerlukan jawaban segera dengan memberikan jawaban langsung atau mengkorfirmasikannya kepada Kepala Puskesmas] B --> C[Kepala puskesmas menangani pengaduan tersebut dengan mempelajari dan menelaah hal – hal yang dilaporkan masyrakat/ publik tersebut untuk selanjutnya ditindak lanjuti] C --> D[Kepala puskesmas bila perlu dengan melakukan kordinasi dengan pihak/penjabat terkait yang berhubungan dengan pengaduan masyarkat / publik tersebut] D --> E[Kepala puskesmas/petugas pelayanan memberikan jawaban terhadap pengaduan masyarakat /publik secara langsung atau sms,surat,telpon, dll] </pre>
8. Hal- Hal yang Perlu diperhatikan		08.00 – 14.00
9. Unit Terkait		Seluruh unit pelayanan
10. Dokumen Terkait	:	

11. Rekam Historis	:	No	Halaman	Yang Diubah	Perubahan	Diberlakukan Tanggal