



PENGADUAN MASYARAKAT

SOP

No. Dokumen SOP/UKP/RJ/187

No. Revisi 0

Tanggal Terbit 23/03/2022

Halaman 1/2



SADRIATANNUR

NIP. 196605271991032010

UPTD PUSKESMAS
KEDONDONG

1. Pengertian	Penanganan Pengaduan Pelayanan di Puskesmas adalah Keluhan/pengaduan dari pihak pengguna layanan sehubungan dengan pelayanan yang diberikan oleh puskesmas
2. Tujuan	Sebagai acuan penerapan langkah-langkah petugas untuk meningkatkan mutu pelayanan puskesmas dengan masukan dari pengguna layanan puskesmas
3. Kebijakan	SK Kepala UPTD Puskesmas Kedondong No. /PKM-KDD/IV//2022. Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di UPTD Puskesmas Kedondong.
4. Referensi	<ol style="list-style-type: none">1. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No.62/2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional2. SK Kepala Dinkes Prov. KalBar Tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik Pada DinKes Prov KalBar No. 48/2021
5. Prosedur	<ol style="list-style-type: none">a. Persiapan alat & bahan : ATK, Form Pengaduan, Buku Registerb. Langkah – langkah :<ol style="list-style-type: none">1. Petugas stanby di meja/ruang Pengaduan2. Adanya laporan pengaduan pengguna layanan3. Pengguna layanan pengaduan mengisi lembaran pengaduan, melalui sms/Wa / Email / Kotak pengaduan / website dan secara langsung ke petugas pengaduan4. Hasil pengaduan dikumpulkan secara keseluruhan5. Rapat pembahasan oleh Tim Kepuasan Pelanggan6. Hasil tindak lanjut disampaikan melalui Umpan Balik melalui papan pengumuman / SmS/ WA/ Wabsite7. Untuk Pengaduan secara langsung dapat di lakukan tindak lanjut pada saat itu juga secara tatap muka8. Aduan atau keluhan, ditindak lanjuti dalam waktu 2 x 24 jam
6. Hal-hal Yang Perlu Diperhatikan	<ol style="list-style-type: none">a. Pripacy pengguna layananb. Waktu Penyelesaian

8. Dokumen terkait	1. Form Pengaduan 2. Buku register laporan 3. Hasil analisis dan tindak lanjut										
9. Rekaman historis perubahan	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="475 459 555 571">No</th> <th data-bbox="555 459 858 571">Yang diubah</th> <th data-bbox="858 459 1241 571">Isi perubahan</th> <th data-bbox="1241 459 1476 571">Tgl. Mulai diberlakukan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="475 571 555 732"></td> <td data-bbox="555 571 858 732"></td> <td data-bbox="858 571 1241 732"></td> <td data-bbox="1241 571 1476 732">23/03/2022</td> </tr> </tbody> </table>			No	Yang diubah	Isi perubahan	Tgl. Mulai diberlakukan				23/03/2022
No	Yang diubah	Isi perubahan	Tgl. Mulai diberlakukan								
			23/03/2022								