




	<b>PENGADUAN TATAP MUKA PUSKESMAS TUAN TUAN</b>		
	<b>SOP</b>	No. Dokumen : 445/001/SOP/2022	
		No Revisi : 1	
		Tanggal Terbit : 25 April 2022	
Halaman : 1/2			
<b>UPTD PUSKESMAS TUAN – TUAN</b>			<b><u>dr. Edwin Dermody Sirait</u></b> <b>NIP. 19911008 201902 1 001</b>
1. Pengertian	Tatap muka adalah pertemuan antara 1 orang dengan orang lainnya langsung berhadapan hadapan.		
2. Tujuan	Sebagai Acuan penerapan Langkah-langkah untuk pengaduan Tatap Muka dengan standar untuk memberikan layanan kepada masyarakat yang mengalami permasalahan dan untuk memudahkan petugas layanan dalam memberikan layanan yang dibutuhkan masyarakat yang mengalami permasalahan.		
3. Kebijakan	SK Kepala Puskesmas Nomor : 800/005/TT/2022 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.		
4. Referensi	1.Undang-undang Kesehatan No.36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. 2.Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang pusat kesehatan masyarakat. 3.Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia. 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.		
5. Prosedur	1 Pihak Pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan Secara Langsung Kepada Pejabat Pengelola Pengaduan UPTD Puskesmas Tuan Tuan 2) Semua Pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pegaduan. Pejabat Pengelola Pengaduan Mencatat Pengaduan 3) Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/Penjawab pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan) 4) Pejabat Pengelola Pengaduan Menyampaikan Hasil/Jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau Pihak Terkait 5) Pejabat Pengelola Pengaduan Mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelola pengaduan kepada Pimpinan dan mempublikasikan statistik/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman/informasi setiap bulannya.		
6. Bagan Alir (jika diperlukan)	-		
7. Unit terkait	1. Tim Penelaah Penjawab Aduan 2. Pejabat Pengelola Pengaduan		

8. Dokumen terkait	-			
9. Rekaman historis perubahan				
	No	Yang diubah	Isi perubahan	Tanggal mulai di berlakukan

	<b>PENGADUAN TATAP MUKA PUSKESMAS TUAN TUAN</b>							
	<b>DAFTAR TILIK</b>	No. Dokumen :445/001/SOP/2022						
		No Revisi :						
		Tanggal Terbit : 25 April 2022						
	Halaman : 1/2							
<b>UPTD PUSKESMAS TUAN - TUAN</b>				<b><u>dr. Edwin Dermody Sirait</u></b> <b>NIP. 19911008 201902 1 001</b>				
<b>No</b>	<b>Kegiatan</b>		<b>Ya</b>	<b>Tidak</b>	<b>Tidak Berlaku</b>			
1.	Apakah Pihak Pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan Secara Langsung Kepada Pejabat Pengelola Pengaduan UPTD Puskesmas Tuan Tuan?							
2.	Apakah Semua Pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pegaduan. Pejabat Pengelola Pengaduan Mencatat Pengaduan ?							
3.	Apakah Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/Penjawab pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan?							
4.	Apakah Pejabat Pengelola Pengaduan Menyampaikan Hasil/Jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau Pihak Terkait?							
5.	Apakah Pejabat Pengelola Pengaduan Mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelola pengaduan kepada Pimpinan dan mempublikasikan statistik/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman/informasi setiap bulannya?							
	CR : ..... %							

Benua Kayong, .....2022

Pelaksana / Auditor

(.....)