




	PENGADUAN MELALUI INSTAGRAM PUSKESMAS TUAN TUAN		
	SOP	No. Dokumen : 445/003/SOP/2022	
		No Revisi : 1	
		Tanggal Terbit : 24 Mei 2022	
Halaman : 1/2			
UPTD PUSKESMAS TUAN – TUAN		<u>dr. Edwin Dermody Sirait</u> NIP. 19911008 201902 1 001	
1. Pengertian	Instagram adalah sosial media berbasis gambar yang memberikan layanan berbagi foto atau video secara online, Instagram juga media yang bisa bertukar pesan sesama penggunanya.		
2. Tujuan	Sebagai Acuan penerapan Langkah-langkah untuk pengaduan Melalui Facebook UPTD Puskesmas Tuan tuan yaitu Uptd_pkmtuantuan 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 Melalui Sosial media UPTD Puskesmas Tuan tuan yaitu Instagram Ke Pejabat Pengelola Pengaduan UPTD Puskesmas Tuan Tuan 2) Semua Pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan. 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	<table border="1" data-bbox="480 419 1446 776"> <thead> <tr> <th data-bbox="480 419 594 521">No</th> <th data-bbox="594 419 932 521">Yang diubah</th> <th data-bbox="932 419 1203 521">Isi perubahan</th> <th data-bbox="1203 419 1446 521">Tanggal mulai di berlakukan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="480 521 594 776"></td> <td data-bbox="594 521 932 776"></td> <td data-bbox="932 521 1203 776"></td> <td data-bbox="1203 521 1446 776"></td> </tr> </tbody> </table>			No	Yang diubah	Isi perubahan	Tanggal mulai di berlakukan				
No	Yang diubah	Isi perubahan	Tanggal mulai di berlakukan								

	PENGADUAN MELALUI INSTAGRAM PUSKESMAS TUAN TUAN							
	DAFTAR TILIK	No. Dokumen :445/003/SOP/2022						
		No Revisi :						
		Tanggal Terbit : 24 Mei 2022						
	Halaman : 1/2							
UPTD PUSKESMAS TUAN - TUAN				<u>dr. Edwin Dermody Sirait</u> NIP. 19911008 201902 1 001				
No	Kegiatan		Ya	Tidak	Tidak Berlaku			
1.	Apakah Pihak Pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan Melalui Intstagram 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

(.....)