




	PENGADUAN KOTAK SARAN PUSKESMAS TUAN TUAN		
	SOP	No. Dokumen :445/006/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	Kotak saran merupakan fasilitas bagi pasien atau pengguna pelayanan untuk menyampaikan keluhan, kritik dan saran.		
2. Tujuan	Sebagai Acuan penerapan Langkah-langkah untuk pengaduan Melalui Kotak Saran 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) petugas menyiapkan alat dan bahan : a. Kotak saran b.Bulpoin c.Kertas d.Buku rekap kotak saran 2) Petugas membuka kotak saran setiap seminggu sekali 3) petugas mengidentifikasi keluhan dan saran kebuku rekap kotak saran 4) petugas melaporkan hasil rekap kotak saran kepada Tim penelaah penjawab aduan 5) Tim penelaah penjawab aduan menindak lanjuti laporan pengaduan 6) Tim penelaah penjawab aduan mengkoordinir dengan petugas untuk membahas dan menyelesaikan masalah dari hasil rekap kotak saran yang ada pada pertemuan tim pengaduan 7) Petugas pengumpan balikkan hasil penanganan pengaduan kotak saran kepada masyarakat melalui papan pengaduan.		
6. Bagan Alir (jika diperlukan)	-		

7. Unit terkait	1. Tim Penelaah Penjawab Aduan 2. Pejabat Pengelola Pengaduan										
8. Dokumen terkait	1) Buku hasil rekap saran										
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 KOTAK SARAN PUSKESMAS TUAN TUAN							
	DAFTAR TILIK	No. Dokumen :445/006/SOP/2022						
		No Revisi :						
		Tanggal Terbit : 24 Mei 20221						
	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 petugas menyiapkan alat dan bahan : a. Kotak saran b. Bulpoin c. Kertas d. Buku rekap kotak saran ?							
2.	Apakah petugas membuka kotak saran setiap seminggu sekali ?							
3.	Apakah petugas mengidentifikasi keluhan dan saran kebuku rekap kotak saran?							
4.	Apakah petugas melaporkan hasil rekap kotak saran kepada Tim Penelaah Penjawab aduan?							
5.	Apakah Tim penelaah penjawab aduan menindak lanjuti laporan aduan ?							
6.	Apakah mengkoordinir dengan petugas untuk membahas dan menyelesaikan masalah dari hasil rekap kotak saran yang ada pada pertemuan tim pengaduan?							
7.	Apakah Petugas pengumpan balikkan hasil penanganan pengaduan kotak saran kepada masyarakat melalui papan pengaduan?							
	CR : %							

Benua Kayong,2022

Pelaksana / Auditor

(.....)