

	PENGADUAN SMILE CARD PUSKESMAS TUAN TUAN		
	SOP	No. Dokumen :445/004/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	Smile Card Adalah Selebaran kertas yang terdapat didalamnya pilihan kepuasan pelayanan yang diberikan oleh petugas Kesehatan kepada pasien.		
2. Tujuan	Sebagai Acuan penerapan Langkah-langkah untuk pengaduan Melalui Smile Card 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 Memberikan Pasien Smile Card 2) Petugas Menjelaskan pengertian Smile card dan menjelaskan cara pengisian smile card kepada pasien yang datang ke Puskesmas 3) Petugas mengumpulkan Smile card yang telah diisi setiap harinya Setelah jam Pelayanan Selesai 4) Petugas Merekap Smile Card Setiap Minggu 5) Hasil Rekapitulasi dikumpulkan kepada tim ketua pengaduan.		
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

	PENGADUAN SMILE CARD PUSKESMAS TUAN TUAN				
	DAFTAR TILIK	No. Dokumen : 445/004/SOP/2022			
		No Revisi :			
		Tanggal Terbit : 24 Mei 2022			
		Halaman : 1/2			
UPTD PUSKESMAS TUAN - TUAN			dr. Edwin Dermody Sirait NIP. 19911008 201902 1 001		
No	Kegiatan	Ya	Tidak	Tidak Berlaku	
1.	Apakah Petugas Memberikan Pasien bahwa terdapat Smile Card ?				
2.	Apakah Petugas Menjelaskan pengertian Smile card dan menjelaskan cara pengisian smile card kepada pasien yang datang ke Puskesmas?				
3.	Apakah Petugas mengumpulkan Smile card yang telah diisi setiap harinya Setelah jam Pelayanan Selesai?				
4.	Apakah Petugas Merekap Smile Card Setiap Minggu?				
5.	Apakah Hasil Rekapitulasi dikumpulkan kepada tim ketua pengaduan?				
	CR : %				

Benua Kayong,2022

Pelaksana / Auditor

(.....)