



## PENANGANAN KELUHAN DAN PENGADUAN MASYARAKAT



SOP

Nomer : 31 /ADMEN/XII/2022

No. Revisi : 00

Tanggal Terbit : 7 /12/2022

Halaman : 1/3

UPTD PUSKESMAS  
MANDURO

dr. Siska Widiyanti  
Penata Tk.I  
NIP.19830824 201412 2001

1. Pengertian  
Pengaduan Masyarakat adalah kondisi dimana terdapat aduan berupa keluhan, saran ataupun suatu hal yang disampaikan pelanggan atau masyarakat kepada Puskesmas.

2. Tujuan  
Sebagai acuan tata laksana langkah-langkah proses penanganan keluhan atau pengaduan masyarakat.

3. Kebijakan  
Surat Keputusan Kepala Puskesmas Nomor : 188.4/A.I.SK/ 27 /416 – 102.19/XII/ 2022 tentang Tim Penanganan Keluhan dan Pengaduan Masyarakat di UPTD Puskesmas Manduro.

4. Referensi  
Peraturan Menteri Kesehatan No : 1691/PER/VII/2011 tentang Keselamatan Pasien.

5. Prosedur /Langkah-langkah

1. Petugas pelayanan menerima pengaduan masyarakat melalui pengaduan masyarakat melalui lisan, tulisan, kotak saran, telepon, SMA, WA, maupun Media sosial.
2. Petugas pelayanan pengaduan segera merespon pengaduan yang berkaitan dengan penanganan yang memerlukan jawaban segera dengan memberikan jawaban langsung atau mengkoordinasikan dengan Tim Penanganan Keluhan dan Pengaduan Masyarakat.
3. Tim Penanganan Keluhan dan Pengaduan Masyarakat menangani pengaduan tersebut dengan mempelajari dan menelaah hal-hal yang dilaporkan masyarakat/publik tersebut untuk selanjutnya ditindak lanjuti.
4. Tim Penanganan Keluhan dan Pengaduan Masyarakat mengkonfirmasi kepada Kepala Puskesmas.

	<p>5. Tim Penanganan Keluhan dan Pengaduan Masyarakat ataupun Kepala Puskesmas memberikan jawaban terhadap pengaduan masyarakat/publik secara langsung atau surat, WA, telepon, sosial media, dll.</p>								
<p>6. Diagram Alir</p>	<pre> graph TD     A[Petugas pelayanan menerima pengaduan masyarakat] --&gt; B[Petugas pelayanan pengaduan segera merespon pengaduan yang berkaitan dengan penanganan yang memerlukan jawaban segera dengan memberikan jawaban langsung atau mengkoordinasikan dengan Tim Penanganan Keluhan dan Pengaduan Masyarakat.]     B --&gt; C[Tim Penanganan Keluhan dan Pengaduan Masyarakat menangani pengaduan tersebut dengan mempelajari dan menelaah hal-hal yang dilaporkan masyarakat/publik tersebut untuk selanjutnya ditindak lanjuti.]     C --&gt; D[Tim Penanganan Keluhan dan Pengaduan Masyarakat mengkonfirmasi kepada Kepala Puskesmas]     D --&gt; E[Tim Penanganan Keluhan dan Pengaduan Masyarakat ataupun Kepala Puskesmas memberikan jawaban terhadap pengaduan masyarakat/publik secara langsung atau surat, WA, telepon, sosial media] </pre>								
<p>7. Unit terkait</p>	<p>Seluruh unit-unit pelayanan dan tindakan kesehatan</p>								
<p>8. Rekaman historis dan perubahan</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="419 1451 491 1552">No</th> <th data-bbox="491 1451 699 1552">Yang diubah</th> <th data-bbox="699 1451 943 1552">Isi perubahan</th> <th data-bbox="943 1451 1230 1552">Tanggal mulai diberlakukan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="419 1552 491 1805">1</td> <td data-bbox="491 1552 699 1805">Nama kepala Puskesmas</td> <td data-bbox="699 1552 943 1805">Nama Kepala puskesmas lama dirubah nama Kepala Puskesmas Baru</td> <td data-bbox="943 1552 1230 1805">Desember 2021</td> </tr> </tbody> </table>	No	Yang diubah	Isi perubahan	Tanggal mulai diberlakukan	1	Nama kepala Puskesmas	Nama Kepala puskesmas lama dirubah nama Kepala Puskesmas Baru	Desember 2021
No	Yang diubah	Isi perubahan	Tanggal mulai diberlakukan						
1	Nama kepala Puskesmas	Nama Kepala puskesmas lama dirubah nama Kepala Puskesmas Baru	Desember 2021						