

	PENANGANAN KELUHAN DAN PENGADUAN MASYARAKAT		
	SOP	Nomer : 31 /ADMEN/XII/2022	
		No. Revisi : 00	
		Tanggal Terbit : 7 /m/2022	
	Halaman : 1/3		
UPTD PUSKESMAS MANDURO			<u>dr. Siska Widiyanti</u> 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.		

	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.								
6.Diagram Alir	Petugas pelayanan menerima pengaduan masyarakat ↓ 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. ↓ Tim Penanganan Keluhan dan Pengaduan Masyarakat menangani pengaduan tersebut dengan mempelajari dan menelaah hal-hal yang dilaporkan masyarakat/publik tersebut untuk selanjutnya ditindak lanjuti. ↓ Tim Penanganan Keluhan dan Pengaduan Masyarakat mengkonfirmasi kepada Kepala Puskesmas ↓ Tim Penanganan Keluhan dan Pengaduan Masyarakat ataupun Kepala Puskesmas memberikan jawaban terhadap pengaduan masyarakat/publik secara langsung atau surat, WA, telepon, sosial media								
7. Unit terkait	Seluruh unit-unit pelayanan dan tindakan kesehatan								
8 Rekaman historis dan perubahan	<table><tr><th>No</th><th>Yang diubah</th><th>Isi perubahan</th><th>Tanggal mulai diberlakukan</th></tr><tr><td>1</td><td>Nama kepala Puskesmas</td><td>Nama Kepala puskesmas lama dirubah nama Kepala Puskesmas Baru</td><td>Desember 2021</td></tr></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						