



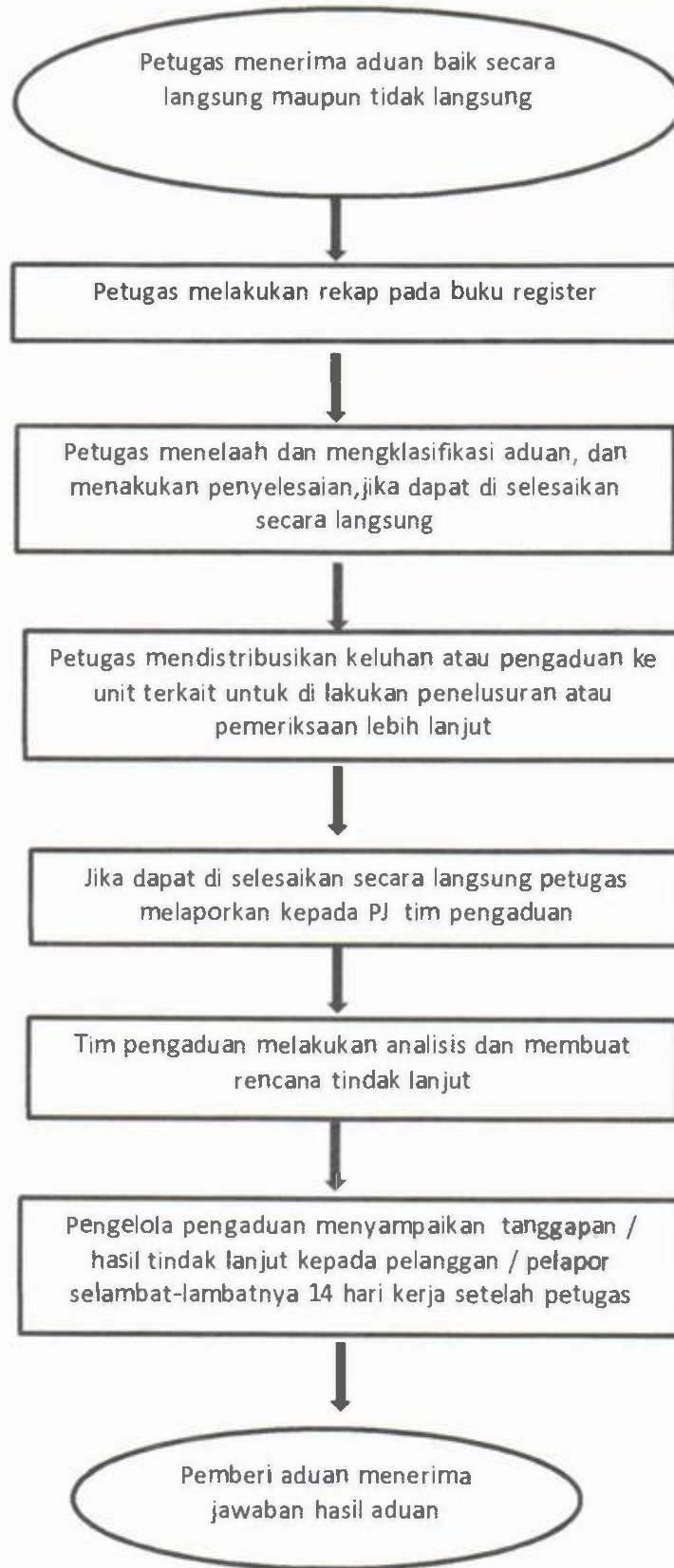
DOKUMEN TERKENDALI PUSKESMAS GUALI



PENGADUAN MASYARAKAT	
 SOP	Nomor Dokumen : 445/091/PKM-GL/SOP/IX/2022
	Nomor Revisi : 445/ 02/ PKM-GL/ SOP/II/ 2022
	Tanggal Terbit : 03 Januari 2023
	Halaman
PUSKESMAS GUALI	 TANTI, Am.Keb NIP.197311202006042024
Pengertian	Pengaduan masyarakat adalah kondisi di mana terdapat aduan berupa keluhan, saran ataupun suatu hal yang di sampaikan pelanggan atau masyarakat kepada puskesmas baik secara langsung maupun tidak langsung
Tujuan	Sebagai acuan dalam penerapan langkah-langkah dalam pengolahan pengaduan dan saran masyarakat pengguna layanan Puskesmas untuk meningkatkan mutu pelayanan di puskesmas
Kebijakan	SK Kepala Puskesmas Guali Nomor : 445/ 089 / PKM-GL/ SK/ IX / 2022 tentang Penetapan indikator dan standar Pelayanan
Referensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Permenkes Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan 3. Permenkes Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Puskesmas 4. Permenkes Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Suvei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik
Alat Dan Bahan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan 2. Banner yang berisi Nomor HP Tim Pengelola Pengaduan, Alamat web dan Email Puskesmas 3. Buku Register Pengaduan 4. Formulir Pengaduan 5. Alat Tulis
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Para Pengadu Layanan dapat memberikan aduan, Kritik, saran melalui sarana pengaduan yang di sediakan baik secara langsung maupun secara tidak langsung <ol style="list-style-type: none"> a. Pengaduan langsung : Pada petugas jaga Pengaduan, Penanggung jawab ruangan b. Pengaduan tidak langsung : <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan (Buka stiap Hari Senin - Sabtu) 2. Telpon, sms, WA (0853 5129 3373) 3. Email Puskesmas : pkmgualimubar01@gmail.com 4. Website (pkmguali.munabrat.go.id) 5. Instagram (@pkmguali) 2. Pengelola pengaduan menerima hasil pengaduan dan merekap di buku pengaduan 3. Pengelola pengaduan melakukan telaah dan klasifikasi pengaduan dan melakukan penyelesaian jika dapat di selesaikan secara 4. Petugas mendistribusikan keluhan atau pengaduan ke unit terkait untuk di lakukan penelusuran atau pemeriksaan lebih lanjut 5. Jika tidak dapat di selesaikan secara langsung petugas melaporkan kepada PJ tim pengaduan 6. Tim pengaduan melakukan analisis dan membuat rencana tindak 7. Pengelola pengaduan menyampaikan tanggapan / hasil tindak lanjut kepada pelanggan / pelapor selambat-lambatnya 14 hari kerja setelah petugas menerima aduan

8. Evaluasi pengelolaan pengaduan di lakukan 1 bulan sekali dalam lokakarya mini bulanan Puskesmas
9. Hasil tindak lanjut pengaduan di publikasikan setiap bulan di laman Web Puskesmas Guali

Bagan Alir



Unit Terkait	a.	Admin		
	b.	UKP		
	c.	UKM		
Rekaman Historis	NO	Yang Di ubah	Isi Perubahan	Tanggal Mulai Di berkukan
	1.	Kepala Puskesmas	Tanti, Am.Keb	01-Sep-22