



PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT



SOP

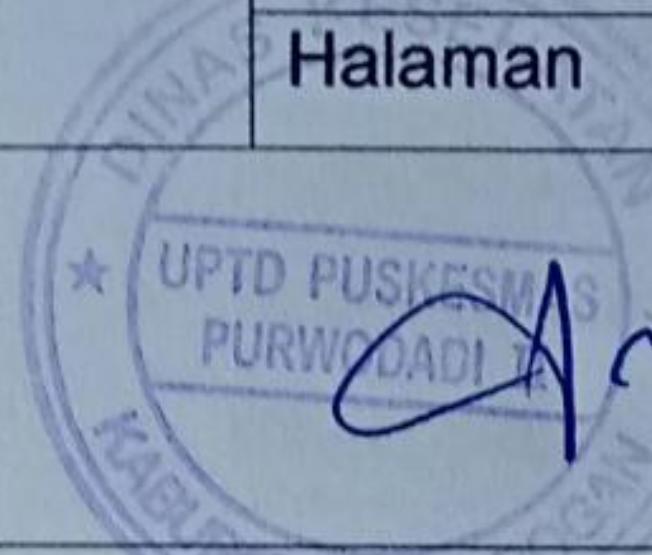
No. Dokumen :SOP/I
/ADM/234/ 2022

No. Revisi :

Tanggal Terbit: 2 Juli 2022

Halaman : 3

UPTD
Puskesmas
Purwodadi II



Jumiatun, S.Kep.Ns

NIP.19750815 200902 2 002

1. Pengertian	Pengelolaan Pengaduan masyarakat adalah Upaya menanggapi atau menindaklanjuti aduan berupa keluhan, saran, atau suatu hal yang disampaikan masyarakat kepada Puskesmas baik dalam bentuk secara lisan , SMS, kotak saran, Telepon, Whatapp, Facebook, Instangram, Website maupun media yang lain
2. Tujuan	Sebagai Acuan dalam menindaklanjuti keluhan/ Pengaduan masyarakat di UPTD Puskesmas Purwodadi II.
3. Kebijakan	SK Kepala UPTD Puskesmas Purwodadi II Nomor SK/004/KAPUS/VII/ 2022 tentang Penetapan Pejabat Pengaduan Masyarakat dan Tim Pengaduan Masyarakat
4. Referensi	Permenkes Nomor 44 tahun 2016 Tentang pedoman Manajemen Puskesmas
5. Prosedur	<p>Alat :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Laptop/ komputer2. Buku Notulen3. Daftar Hadir4. HP/ Jaringan Internet5. Papan Informasi <p>Bahan :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Kertas

	2. Alat Tulis
6. Langkah - langkah	<p>1. Petugas pengaduan menerima pengaduan masyarakat melalui lisan, tulisan, kotak saran,, sms/ telepon/ whatapp, website maupun media sosial lainnya</p> <p>2. Petugas pengaduan segera merespon pengaduan yang berkaitan dengan penanganan yang memerlukan jawaban segera dengan memberikan jawaban langsung atau mengkonfirmasikannya kepada kepala Puskesmas</p> <p>3. Kepala Puskesmas menangani pengaduan tersebut dengan mempelajari dan menelaah hal-hal yang dilaporkan masyarakat untuk segera ditindaklanjuti</p> <p>4. Pimpinan/ Kepala Puskesmas memberikan jawaban terhadap pengaduan masyarakat secara langsung , sms , surat atau telepon, whatapp , website maupun media sosial lainnya</p>
7. Bagan Alir	<pre> graph TD A([Petugas pengaduan menerima aduan/ saran dari masyarakat]) --> B[Petugas pengaduan memberikan jawaban langsung sesuai wewenangnya dan/ melaporkan kepada kepala puskesmas untuk aduan yang memerlukan peran serta unit terkait] B --> C[Kepala puskesmas bersama tim manajemen puskesmas menelaah dan mempelajari serta mencari solusi atau tanggapan dari aduan] C --> D([Pimpinan/ Kepala Puskesmas memberikan jawaban terhadap pengaduan masyarakat ,]) </pre>



PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT



DAFTAR TILIK

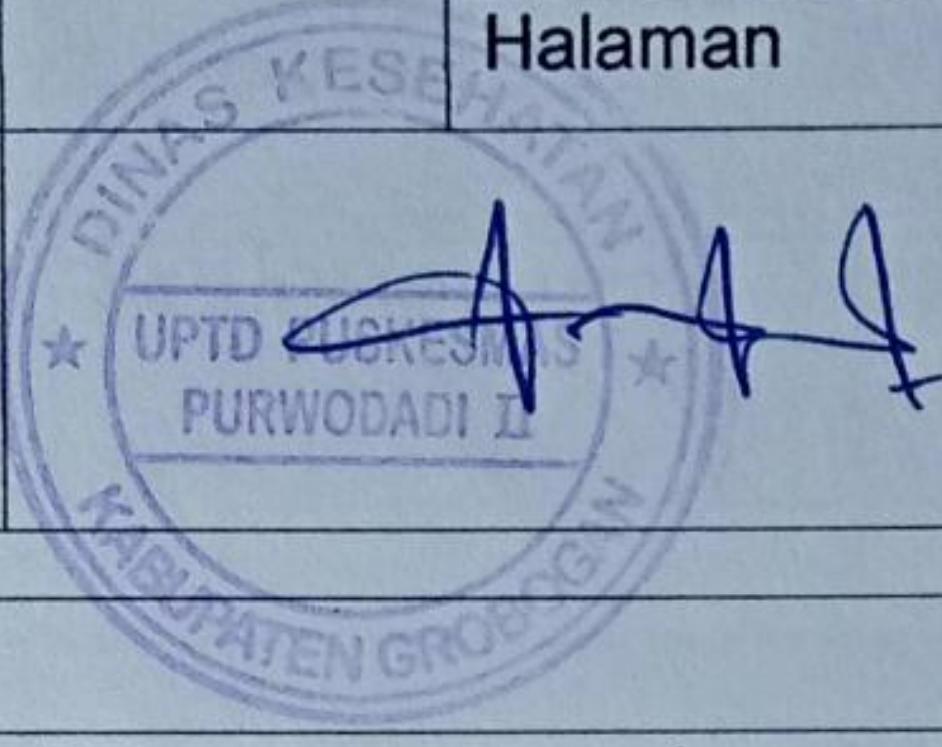
No. Dokumen : SOP/ II/
ADM/ 234/ 2022

No. Revisi :

Tanggal Terbit: 2 Juli
2022

Halaman :

UPTD
Puskesmas
Purwodadi II



Jumiatus, S.Kep.Ns

NIP.19750815 200902 2 002

No	Kegiatan	Ya	Tidak	Tidak Berlaku
1.	Apakah Petugas pengaduan menerima pengaduan masyarakat melalui lisan, tulisan, kotak saran,, sms/ telepon/ whatapp, website maupun media sosial lainnya			
2.	Apakah Petugas pengaduan segera merespon pengaduan yang berkaitan dengan penanganan yang memerlukan jawaban segera dengan memberikan jawaban langsung atau mengkonfirmasikannya kepada kepala Puskesmas			
3.	Apakah Kepala Puskesmas menangani pengaduan tersebut dengan mempelajari dan menelaah hal-hal yang dilaporkan masyarakat untuk segera ditindaklanjuti			
4.	Apakah Pimpinan/ Kepala Puskesmas memberikan jawaban terhadap pengaduan masyarakat secara langsung , sms , surat atau telepon, whatapp , website maupun media sosial lainnya			

8. Hal-hal yang perlu diperhatikan									
9. Unit Terkait	Semua unit layanan di Puskesmas								
10. Dokumen Terkait	1. Buku Registrasi 2. Dokumen digital								
11. Rekaman Historis Perubahan	<table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Yang dirubah</th> <th>Isi Perubahan</th> <th>Tanggal Mulai diberlakukan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	No	Yang dirubah	Isi Perubahan	Tanggal Mulai diberlakukan				
No	Yang dirubah	Isi Perubahan	Tanggal Mulai diberlakukan						