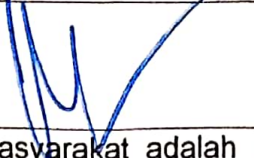


	PENGADUAN MASYARAKAT		
	SOP	No. Dokumen : 011 / 2021	
		No. Revisi :	
		Tgl. Terbit : 12 / 01 / 2021	
	Halaman : 1/5	NAZRI NIP. 197612061997031001	
PUSKESMAS RANAI			
1. Pengertian	Pengaduan masyarakat adalah kondisi dimana terdapat aduan dari pihak pengguna layanan (pasien) berupa keluhan, saran ataupun suatu hal yang berhubungan dengan pelayanan yang telah diberikan oleh petugas Puskesmas dan disampaikan pelanggan atau masyarakat kepada Puskesmas.		
2. Tujuan	Meningkatkan mutu pelayanan Puskesmas dengan masukan dan umpan balik dari pengguna layanan Puskesmas		
3. Kebijakan			
4. Referensi	1. Undang-undang Kesehatan No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/118/M.PAN/8.2004 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah 3. Permenkes No. 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas 4. Permenpan No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.		
5. Alat dan bahan	1. Persiapan alat dan bahan a. Kotak Saran b. Kotak Kepuasan Pelanggan c. Buku Register Pengaduan Keluhan Pasien d. ATK (Kertas dan Pulpen) e. Handphone f. Kontak Pengaduan 2. Petugas yang melaksanakan a. Penanggungjawab tim pengaduan b. Pelaksana tim pengaduan		

6. Langkah-langkah	1. Masyarakat melayangkan keluhan secara langsung kepada petugas atau melalui media yang sudah disiapkan (sms, telpon, WA, Facebook, Kotak Saran, Buku Keluhan) 2. Petugas pelayanan pengaduan harus segera merespon pengaduan yang berkaitan dengan penanganan yang memerlukan jawaban segera dengan memberikan jawaban langsung atau mengkonfirmasiannya kepada Kepala Puskesmas Ranai 3. Kepala Puskesmas Ranai menangani pengaduan tersebut dengan mempelajari dan menelaah hal-hal yang dilaporkan masyarakat (pasien) tersebut untuk selanjutnya ditindaklanjuti. 4. Kepala Puskesmas Ranai bila perlu dengan melakukan koordinasi dengan pihak/pejabat terkait yang berhubungan dengan pengaduan masyarakat /public tersebut. 5. Pimpinan memberikan jawaban terhadap pengaduan masyarakat (pasien) secara langsung atau melalui media (sms, telepon, WA, Facebook)
7. Bagan Alur	<pre> graph TD A([Petugas Pelayanan menerima pengaduan masyarakat melalui lisan, tulisan, kotak saran, surat, SMS/kontak person maupun telpon]) --> B[Petugas pelayanan pengaduan harus segera merespon pengaduan yang berkaitan dengan penanganan yang memerlukan jawaban segera dengan memberikan jawaban langsung atau mengkonfirmasiannya kepada Kepala Puskesmas.] B --> C[Kepala Puskesmas menangani pengaduan tersebut dengan mempelajari dan menelaah hal-hal yang dilaporkan masyarakat/publik tersebut untuk selanjutnya ditindaklanjuti] C --> D[Kepala Puskesmas bila perlu dengan melakukan koordinasi dengan pihak/pejabat terkait yang berhubungan dengan pengaduan masyarakat/publik tersebut. Kepala Puskesmas bila perlu dengan melakukan koordinasi dengan pihak/pejabat terkait yang berhubungan dengan pengaduan masyarakat/publik tersebut.] D --> E([pimpinan puskesmas memberikan jawaban terhadap pengaduan masyarakat]) </pre>
6. Unit terkait	Seluruh unit pelayanan dan tenaga kesehatan di lingkungan Puskesmas Ranai
9. Dokumen Terkait	-