

		SOP PENGADUAN MASYARAKAT		
		SOP	No Dokumen :	
			Nomor Revisi :	
			Tanggal Terbit :	
			Halaman : 1 / 2	
UPTD PUSKESMAS RAWAT INAP SUKADAMAI			Kepala UPTD <u>Ns.RUDY HENDRIYANTO, S.Kep</u> NIP. 19741111 199302 1 001	
A.	Pengertian	Pengaduan Masyarakat adalah kondisi dimana terdapat aduan berupa keluhan, saran ataupun suatu hal yang disampaikan pelanggan atau masyarakat kepada puskesmas.		
B.	Tujuan	Sebagai acuan tata laksana Langkah-langkah proses penanganan keluhan dan engaduan masyarakat		
C.	Kebijakan	Surat Keputusan Kepala Puskesmas Nomor : Tentang Tim penanggungjawab Pengaduan Masyarakat UPTD Puskesmas Rawat Inap Sukadamai		
D.	Referensi	Peraturan Menteri Kesehatan NO : 1691/per/ VIII / 2011/ tentang keselamatan pasien.		
E.	Alat dan Bahan	Alat Tulis Buku Pengaduan		
F.	Prosedur / Langkah – langkah	1. Petugas pelayanan menerima pengaduan masyarakat melalui lisan, tulisan, kotak saran, SMA , WA maupun media sosial 2. Petugas pelayanan pengaduan segera merespon pengaduan yang berkaitan dengan penanganan yang memerlukan jawaban segera dengan memberikan jawaban kangsung atau mengkoordinasikan dengan tim penanganan keluhan dan pengaduan masyarakat, Jika pengaduan tidak bersifat segera maka pengadun akan dicatat dan dilaporkan sebuah buku dan disampaikan keseluruhan karyawan setiap 6 bulan yaitu juni dan desember dalam rapat evaluasi kinerja puskesmas 3. Tim penanganan keluhan dan pengaduan masyarakat menangani pengaduan tersebut dengan mempelajari dan menelaah hal-hal yang dilaporkan masyarakat/public tersebut selanjutnya ditindak lanjuti 4. Tim penangana keluhan dan pengaduan masyarakat mengkonfirmasi kepada kepla puskesmas 5. Tim penanganan keluhan dan pengaduan masyarakat ataupun kepala puskesmas memberikan jawaban terhadap pengaduan masyarakat/ public secara langsung atau surat , WA, telepon, media social dll 6.		
G.	Diagram Alir (jika di butuhkan)			

H.	Hal – Hal yang perlu di perhatikan	
I.	Unit Terkait	1. Semua Unit
J.	Dokumen terkait	Rekam medis, dokumentasi dari media sosial

K. Riwayat Historis

No	Yang diubah	Isi Perubahan	Tanggal mulai diberlakukan

**DAFTAR TILIK PENYELESAIAN PERSELISIHAN
DENGAN PIHAK KETIGA**

NO	Langkah- Langkah Kegiatan	Pelaksana		Supervisi		Analisa Masalah
		Ya	Tidak	Ya	Tidak	
1.	Petugas pelayanan menerima pengaduan masyarakat melalui lisan, tulisan, kotak saran, 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, Jika pengaduan tidak bersifat segera maka pengadun akan dicatat dan dilaporkan sebuah buku dan disampaikan keseluruhan karyawan setiap 6 bulan yaitu juni dan desember dalam rapat evaluasi kinerja puskesmas					
	Tim penanganan keluhan dan pengaduan masyarakat menangani pengaduan tersebut dengan mempelajari dan menelaah hal-hal yang dilaporkan masyarakat/public tersebut selanjutnya ditindak lanjuti					
	Tim penangan keluhan dan pengaduan masyarakat mengkonfirmasi kepada kepala puskesmas					
	Tim penanganan keluhan dan pengaduan masyarakat ataupun kepala puskesmas memberikan jawaban terhadap pengaduan masyarakat/ public secara langsung atau surat , WA, telepon, media social dll					

Compliance rata (CR) %

.....

Pelaksana, Auditor

(.....)

$$\text{Compliance rate (CR)} = \frac{\sum ya}{\sum ya + \text{Tidak}} \times 100 \%$$