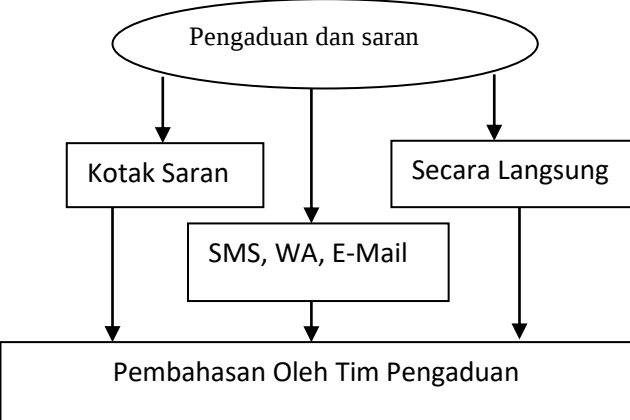


		PENGADUAN MASYARAKAT		
		SOP	No Dokumen : 445/ /IV.03/SOP/P/ /2022	
			Nomor Revisi :	
			Tanggal Terbit :	
			Halaman : 1 / 2	
UPTD PUSKESMAS RAWAT INAP SUKADAMAI				Kepala UPTD <u>Ns. RUDY HENDRIYANTO,</u> <u>S.Kep</u> NIP. 19741111 199302 1 001
A.	Pengertian	Pengaduan masyarakat adalah kondisi dimana terdapat aduan berupa keluhan, saran, atau suatu hal yang disampaikan masyarakat kepada Puskesmas baik dalam bentuk secara lisan , SMS, E-Mail, Whatsapp, kotak saran, maupun via telepon.		
B.	Tujuan	Sebagai acuan penerapan langkah-langkah pengelolaan pengaduan masyarakat.		
C.	Kebijakan	Keputusan Kepala Puskesmas Nomor : 445/ /IV.03/SK/P/ /2017 tentang Pelayanan Klinis.		
D.	Referensi	Kesepakatan bersama		
E.	Alat dan Bahan	1. ATK 2. Buku register pengaduan masyarakat		
F.	Prosedur / Langkah – langkah	1. Petugas pelayanan menerima pengaduan masyarakat melalui lisan, tulisan, kotak saran, surat, sms, E-Mail, Whatsapp, maupun telpon. 2. Petugas pelayanan harus segera merespon pengaduan yang berkaitan dengan penanganan yang memerlukan jawaban segera dengan memberikan jawaban langsung atau mengkonfirmasikannya kepada kepala Puskesmas. 3. Kepala Puskesmas menangani pengaduan tersebut dengan mempelajari dan menelaah hal-hal yang dilaporkan masyarakat untuk segera ditindaklanjuti. 4. Pimpinan memberikan jawaban terhadap pengaduan masyarakat secara langsung, sms, E-Mail, Whatsapp, surat atau telepon.		
G.	Diagram Alir (jika di butuhkan)	 <pre> graph TD A([Pengaduan dan saran]) --> B[Kotak Saran] A --> C[SMS, WA, E-Mail] A --> D[Secara Langsung] B --> E[Pembahasan Oleh Tim Pengaduan] C --> E D --> E </pre>		

		↓ Penyampaian umpan balik: 1. SMS,WA, E-Mail 2. Secara Langsung
H.	Hal – Hal yang perlu di perhatikan	
I.	Unit Terkait	Semua Unit
J.	Dokumen terkait	Buku Registrasi

K. Riwayat Historis

No	Yang diubah	Isi Perubahan	Tanggal mulai diberlakukan

DAFTAR TILIK PENGADUAN MASYARAKAT

NO	Langkah- Langkah Kegiatan	Pelaksana		Supervisi		Analisa Masalah
		Ya	Tidak	Ya	Tidak	
1.	Petugas pelayanan menerima pengaduan masyarakat melalui lisan, tulisan, kotak saran, surat, sms, E-Mail, Whatsapp, maupun telpon.					
2.	Petugas pelayanan harus segera merespon pengaduan yang berkaitan dengan penanganan yang memerlukan jawaban segera dengan memberikan jawaban langsung atau mengkonfirmasikannya kepada kepala Puskesmas.					
3.	Kepala Puskesmas menangani pengaduan tersebut dengan mempelajari dan menelaah hal-hal yang dilaporkan masyarakat untuk segera ditindaklanjuti.					
4.	Pimpinan memberikan jawaban terhadap pengaduan masyarakat secara langsung, sms, E-Mail, Whatsapp, surat atau telepon.					

Compliance rata (CR) %

.....

Pelaksana, Auditor

(.....)

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