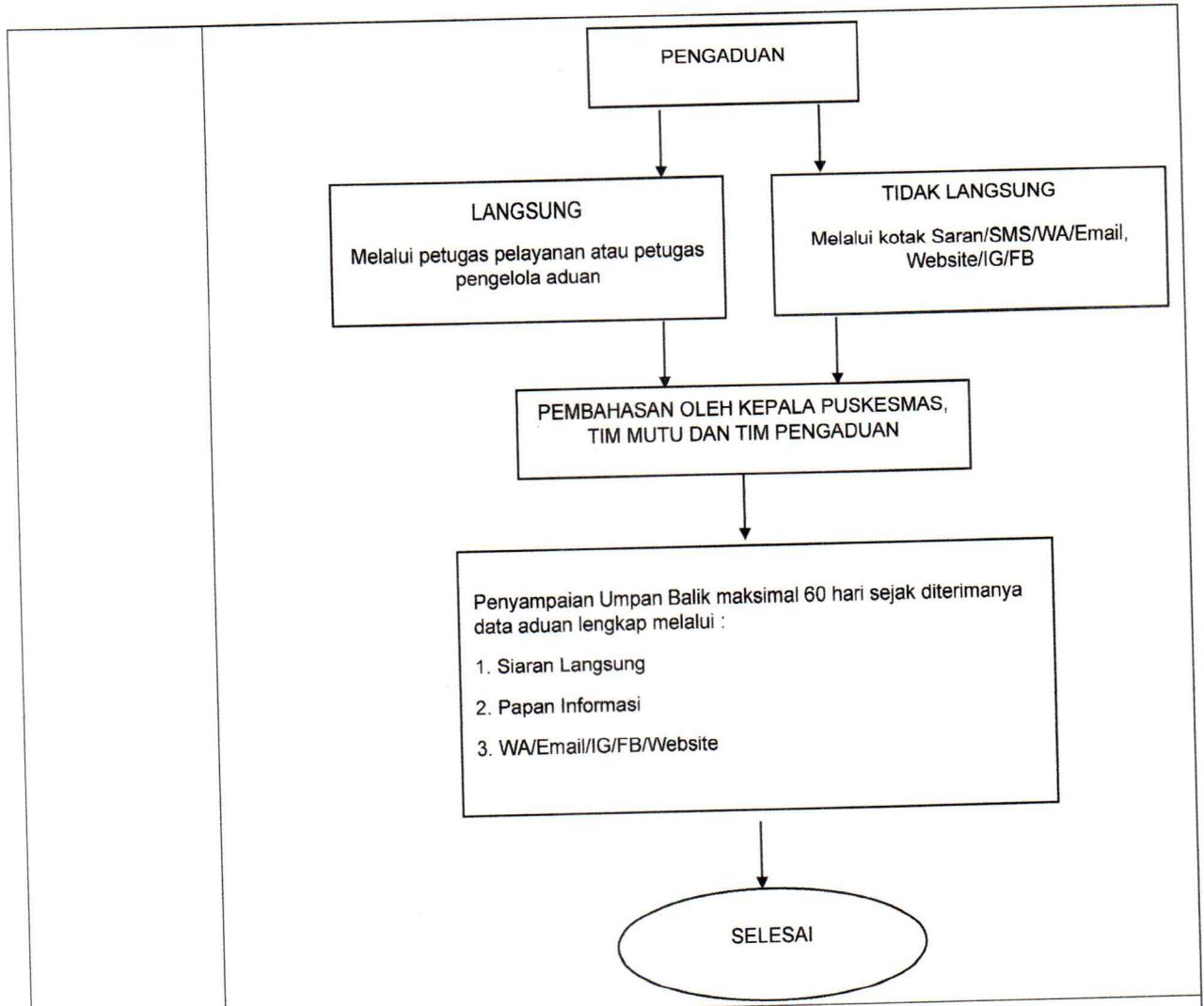


 SOP PENANGANAN ADUAN/ KELUHAN			
		No. Dokumen	: SOP/KMP/003
		No. Revisi	: 01
		Tgl. Terbit	: 10 Januari 2024
		Halaman	: 1/3
Puskesmas Poncowarno		dr. Endra Triprakosa NIP.196902112002121003	
1. Pengertian	Penanganan aduan/keluhan dari pengguna layanan merupakan mekanisme menyelesaikan aduan/keluhan pengguna layanan yang terdokumentasi dengan aturan yang telah ditetapkan dan dapat diakses oleh publik		
2. Tujuan	sebagai acuan penerapan langkah-langkah untuk pengelolaan umpan balik dari pengguna layanan		
3. Kebijakan	Keputusan kepala Puskesmas Nomor 440.1/007 Tahun 2024 Tentang Pengelolaan Umpan Balik/ Pengaduan Dari Pengguna Layanan		
4. Referensi	Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 6 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Publik;		
5. Langkah-langkah / Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima pengaduan baik secara langsung (tatap muka dan telepon) maupun tidak langsung (kotak saran, sms/whatsapp, Instagram, facebook, email, website) dari Masyarakat/pengguna layanan dan petugas/karyawan Puskesmas Poncowarno 2. Petugas melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan, pencatatan dan pemberian tanggapan kepada pengadu 3. Petugas melakukan identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti dan seleksi 4. Petugas meneruskan pengaduan kepada tim manajemen mutu puskesmas poncowarno sekurang-kurangnya 2x24 jam 5. Tim pengelola umpan balik/pengaduan bersama tim manajemen mutu melakukan koordinasi dengan pelayanan terkait 6. Tim pengelola umpan balik/pengaduan bersama Kepala Puskesmas dan tim manajemen mutu melakukan rapat untuk menganalisa serta menyusun rencana tindak lanjut untuk pengembangan dan perbaikan 7. Tim manajemen mutu menyampaikan informasi jawaban/ keputusan atas umpan balik/pengaduan yang diajukan kepada pengadu dan pengguna layanan melalui surat, papan pengumuman, pertemuan dengan tokoh masyarakat, kelompok masyarakat, sasaran melalui forum-forum yang ada di Masyarakat paling lambat 60 hari sejak pengaduan 8. Tim melaporkan hasil penanganan serta tanggapan pengadu kepada pimpinan 9. Petugas membuka layanan pengaduan setiap hari baik secara langsung maupun tidak langsung (kotak saran, sms/whatsapp, Instagram, facebook, email, website) dan melakukan rekapitulasi laporan hasil pengaduan 1 bulan sekali. 		
6. Unit Terkait	Seluruh unit pelayanan		
7. Diagram Alir	ALUR PENGADUAN PUSKESMAS PONCOWARNO TAHUN 2023		



8. Dokumen Terkait

Register pengaduan

9. Rekaman historis perubahan

No	Yang diubah	Isi Perubahan	Tgl mulai diberlakukan
1.	Kebijakan	Keputusan kepala Puskesmas Nomor 440.1/007 Tentang Pengelolaan Umpan Balik/ Pengaduan Dari Pengguna Layanan	10 Januari 2024
2.	Referensi	Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik	6 Desember 2013
3.	Langkah-langkah	<ol style="list-style-type: none"> Petugas menerima pengaduan baik secara langsung (tatap muka dan telepon) maupun tidak langsung (kotak saran, sms/whatsapp, Instagram, facebook, email, website) dari Masyarakat/pengguna layanan dan petugas/karyawan Puskesmas Poncowarno Petugas melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan, pencatatan dan pemberian tanggapan kepada pengadu Petugas melakukan identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti dan seleksi Petugas meneruskan pengaduan kepada tim manajemen mutu puskesmas poncowarno sekurang-kurangnya 2x24 jam 	10 Januari 2024

			<ol style="list-style-type: none">5. Tim pengelola umpan balik/pengaduan bersama tim manajemen mutu melakukan koordinasi dengan pelayanan terkait6. Tim pengelola umpan balik/pengaduan bersama Kepala Puskesmas dan tim manajemen mutu melakukan rapat untuk menganalisa serta menyusun rencana tindak lanjut untuk pengembangan dan perbaikan7. Tim manajemen mutu menyampaikan informasi jawaban/ keputusan atas umpan balik/pengaduan yang diajukan kepada pengadu dan pengguna layanan melalui surat, papan pengumuman, pertemuan dengan tokoh masyarakat, kelompok masyarakat, sasaran melalui forum-forum yang ada di Masyarakat paling lambat 60 hari sejak pengaduan8. Tim melaporkan hasil penanganan serta tanggapan pengadu kepada pimpinan9. Petugas membuka layanan pengaduan setiap hari baik secara langsung maupun tidak langsung (kotak saran, sms/whatsapp, Instagram, facebook, email, website) dan melakukan rekapitulasi laporan hasil pengaduan 1 bulan sekali.	
--	--	--	--	--