


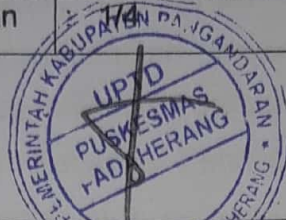
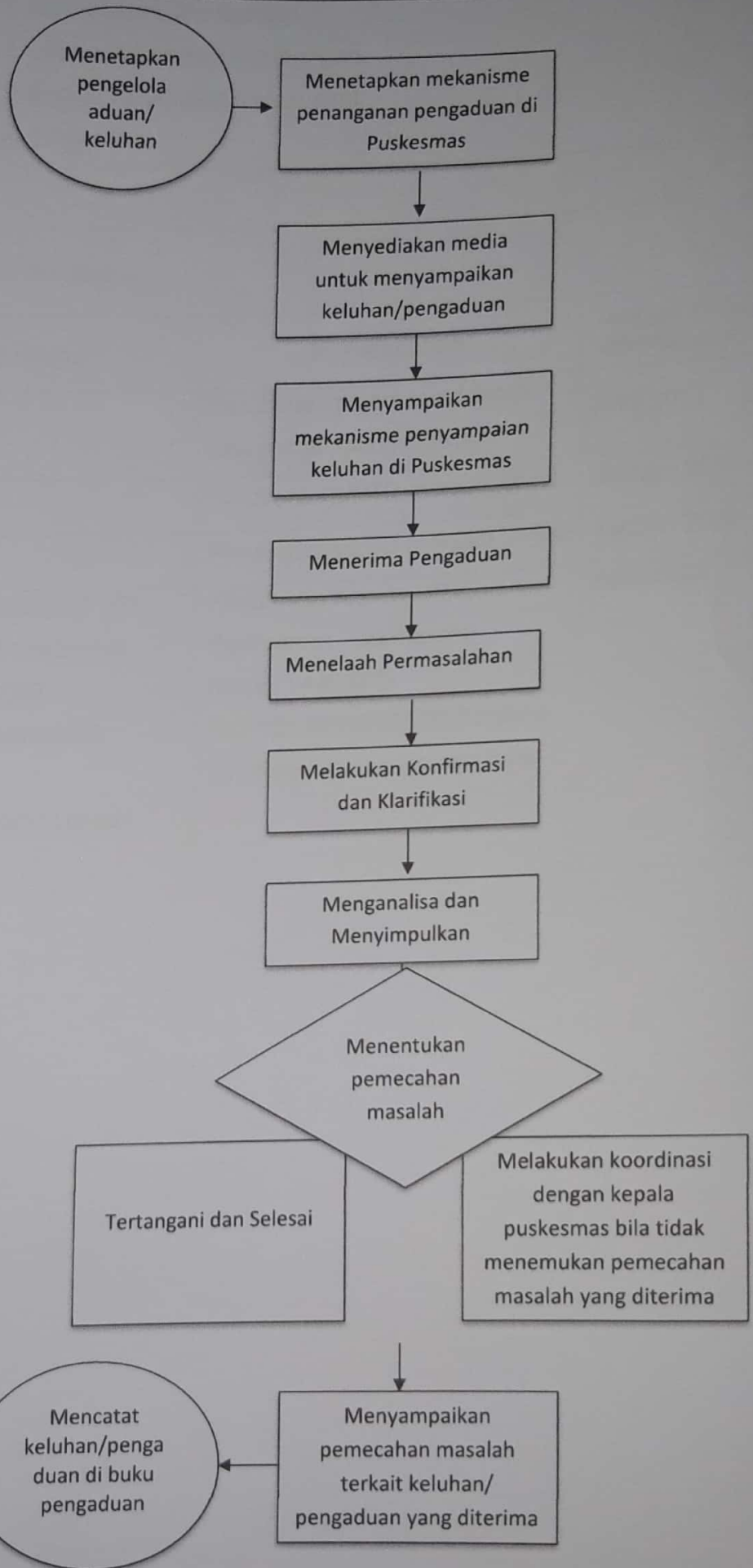


| | | | | |
|--|---|----------------|---|-------------------------------|
|  | PENANGANAN ADUAN / KELUHAN DARI PENGGUNA LAYANAN | |   | |
| | SOP | No. Dokumen | | : 440/535-SOP/PKM.PDH/IV/2023 |
| | | No. Revisi | | : 4 |
| | | Tanggal terbit | | : 29 April 2023 |
| | Halaman | : 1/1 | | |
| UPTD Puskesmas Padaherang |  | | Suryati NIP. 19690923199102 2 002 | |

| | |
|---------------|---|
| 1. Pengertian | <p>1. Penanganan Aduan / Keluhan Pengguna Layanan adalah kegiatan menampung keluhan pelanggan yang berhubungan dengan upaya dan jenis pelayanan yang diberikan, sekaligus memberikan solusi penyelesaian keluhan.</p> <p>2. Keluhan adalah segala jenis kritik, saran atau masukan dari pengguna layanan yang disampaikan dalam bentuk lisan maupun tulisan, mengenai upaya dan jenis layanan kesehatan di Puskesmas.</p> |
| 2. Tujuan | Acuan penerapan langkah-langkah untuk melaksanakan penanganan aduan / keluhan dari pengguna layanan |
| 3. Kebijakan | Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Padaherang Nomor 440/535-SK/PKM.PDH/IV/2023 tentang Penanganan Aduan / Keluhan dari Pengguna Layanan di UPTD Puskesmas Padaherang. |
| 4. Referensi | <p>1. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.</p> <p>2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional.</p> |
| 5. Prosedur | <p>A. Persiapan alat dan bahan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Alat Tulis Kantor (ATK) 2. Buku register pengaduan masyarakat <p>B. Petugas yang melaksanakan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tim Pengelola umpan balik dari masyarakat <p>C. Langkah – Langkah:</p> |

1. Kepala puskesmas menugaskan pengelola aset barang untuk menyediakan atk dan kertas
2. Kepala Puskesmas menetapkan Tim Pengelola Penanganan Aduan / Keluhan dari Pengguna Layanan
3. Kepala Puskesmas bersama pengelola Penanganan Aduan/Keluhan menetapkan mekanisme pengaduan masyarakat di Puskesmas
4. Tim Pengelola Penanganan Aduan/Keluhan menyediakan media untuk menyampaikan keluhan terhadap pelayanan puskesmas
5. Pengelola Penanganan Aduan/Keluhan menyampaikan kepada masyarakat mekanisme menyampaikan keluhan terhadap layanan puskesmas
6. Tim Pengelola menerima Aduan / Keluhan baik secara lisan maupun tulisan dimana pengaduan diajukan paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak menerima pelayanan
7. Tim Pengelola Penanganan Aduan/Keluhan menerima laporan adanya pengaduan yang harus disertai dengan identitas pengadu secara lengkap dan memasukkan ke buku register pengaduan
8. Tim Pengelola Penanganan Aduan/Keluhan melakukan penelaahan permasalahan
9. Tim Pengelola Penanganan Aduan/Keluhan melakukan konfirmasi dan klarifikasi pada pihak – pihak terkait
10. Tim Pengelola Penanganan Aduan/Keluhan menganalisa dan membuat kesimpulan
11. Untuk keluhan pelanggan yang bisa ditangani secara langsung, maka diselesaikan saat itu juga dengan pelayanan dan penjelasan teknis kepada pelanggan dan dinyatakan selesai
12. Apabila tidak menemukan pemecahan masalah, pengelola pengaduan berkoordinasi dengan kepala puskesmas untuk menentukan pemecahan masalah
13. Pengelola Penanganan Aduan/Keluhan menyampaikan pemecahan masalah terkait keluhan yang diterima di papan informasi
14. Pengelola Penanganan Aduan/Keluhan mencatat setiap keluhan/pengaduan yang diterima di buku pengaduan

6. Diagram Alir



7. Hal – hal yang perlu

| | |
|--------------------|--|
| 8. Unit Terkait | 1. Administrasi Manajemen 2. Upaya Kesehatan Perorangan 3. Upaya Kesehatan Masyarakat 4. Posyandu |
| 9. Dokumen terkait | |

10. Rekaman Historis Perubahan

| No | Yang dirubah | Isi Perubahan | Tanggal mulai diberlakukan |
|----|--|---|----------------------------|
| 1 | Tata naskah | Perubahan dalam huruf times new roman menjadi Arial | April 2017 |
| 2 | Tata naskah | Perubahan UPTD menjadi BLUD | Januari 2022 |
| 3 | Tata naskah | Perubahan BLUD menjadi UPTD | Januari 2023 |
| 4 | Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Padaherang Nomor : 440/007-SK/PKM.PDH/III/2023 Tentang Tim Pengelolaan Umpan Balik | Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Padaherang Nomor : 440/007-SK/PKM.PDH/IV/2023 Tentang Tim Pengelolaan Umpan Balik | April 2023 |