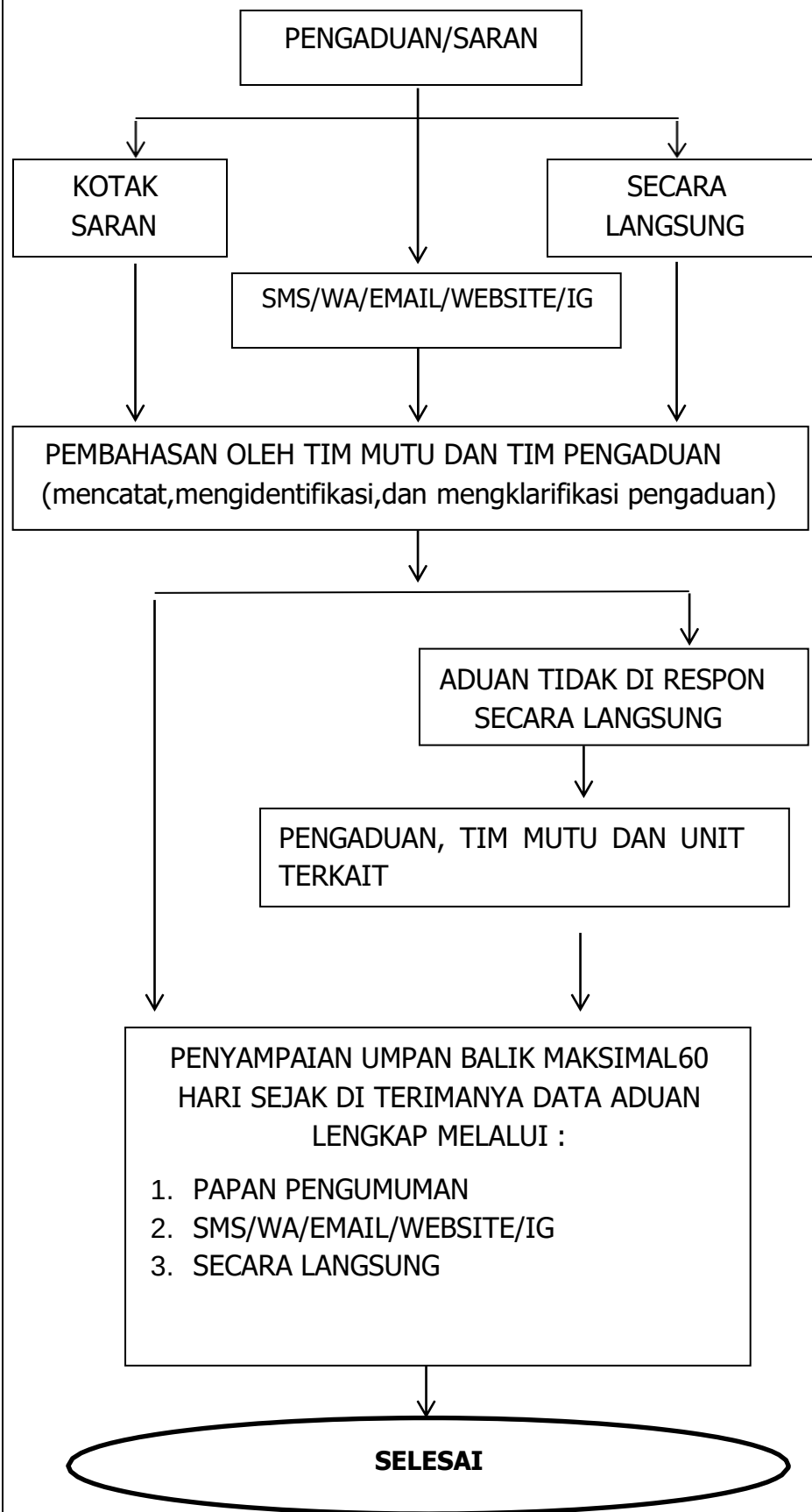


	PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT		
	SOP	No. Dokumen : 5.4/SOP-MUTU/432.302.22/2025	
		:	
		No.Revisi : 1	
		Tanggal Terbit : 5 Januari 2025	
		Halaman : 1/3	
UPT PUSKESMAS WARU			dr. Hegi Darmawan NIP. 198305012014091001

1. Produk Pelayanan	Pelayanan aduan masyarakat atau pasien.
2. Persyaratan Pelayanan	Adanya aduan dengan identitas yang jelas dan bisa dipertanggungjawabkan.
3. Dasar Hukum	a. Dasar Hukum Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik b. Dasar Hukum Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik c. Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. d. Permenkes no.19 Tahun 2024 Tentang Puskesmas.
4. Sistem, Mekanisme, dan prosedur	a. Petugas pelayanan menerima pengaduan masyarakat melalui kotak saran, Whatsapp, Website atau secara langsung.melalui Instagram : puskesmas_waru_1 Whatsapp : 08113101119 b. Petugas pengaduan segera meregistrasi keluhan, Aduan kemudian diidentifikasi dan diklarifikasi keluhannya oleh Tim Pengaduan. c. Aduan direspon secara langsung untuk segera diberi tindak lanjut kemudian diberi Feedback ke masyarakat. d. Bila sudah puas atas respon yang diberikan kemudian dievaluasi hasil perbaikannya. e. Bila efektif kemudian masuk ke pencatatan dan pelaporan dan dinyatakan selesai, Aduan yang tidak direspon secara langsung oleh Tim Pengaduan diteruskan ke unit yang dituju dengan waktu 3x24 jam, penyampaian umpan balik maksimal 60 hari sejak di terimanya data aduan lengkap melalui papan pengumuman,
5. Jangka Waktu Pelayanan	1. Ruang Pelayanan sesuai dengan jam pelayanan puskesmas 2. Media Sosial sesuai dengan jam pelayanan puskesmas
6. Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya

7. Diagram Alir



8. Hal-hal yang perlu diperhatikan	a. Gunakan metode yang tepat saat melakukan penanganan pelayanan pengaduan b. Jika SOP Identifikasi dan pelayanan Pengaduan tidak di laksanakan sesuai dengan waktu yang di tentukan, maka penyelesaian kasus yang di sampaikan masyarakat akan tertunda			
9. Unit terkait	1. Ruang Pendaftaran 2. Ruang Pemeriksaan Umum 3. Ruang Pemeriksaan Gigi 4. Ruang KIA 5. Ruang MTBS 6. Ruang Laboratorium 7. Ruang Obat 8. Ruang Gizi 9. Ruang Sanitasi			
10. Dokumen terkait	1. Form kritik dan saran 2. Buku Keluhan Pelanggan			
11. Rekaman Historis Perubahan	No	Yang dirubah	Isi Perubahan	Tanggal mulai diberlakukan
	1.	Dasar Hukum	Permenkes No.19 Tahun 2024 Tentang Puskesmas	05 Januari 2025

	PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT		
	Daftar r t i l i k	Nomor : /SOP- UKM/432.11/2022	
		Tgl terbit : 05 Januari 2025	
		No.Revisi : -	
		Tgl.Diberlak ukan : 05 Januari 2025	
		Halaman : 1/1	
UPT PUSKESMAS WARU			dr. Hegi Darmawan NIP. 198305012014091001

No	Kegiatan	Ya	Tidak
1.	Apakah Petugas pelayanan menerima pengaduan masyarakat melalui kotak saran, Whasapp, secara langsung ? melalui Instagram : puskesmas_waru Whatsapp : 08113101119		
2.	Apakah Petugas pengaduan segera meregistrasi keluhan, Aduan kemudian diidentifikasi dan diklarifikasi keluhannya oleh Tim Pengaduan ?		
3.	Apakah Aduan direspon secara langsung untuk segera diberi tindak lanjut kemudian diberi Feedback ke masyarakat ?		
4.	Apakah tim mutu dan tim pengaduan melakukan evaluasi hasil perbaikan atas respon yang diberikan ?.		
5.	Apakah keluhan di masukan dalam buku pencatatan dan pelaporan ?		
6.	f. Apakah aduan yang tidak direspon secara langsung oleh Tim Pengaduan diteruskan ke unit yang dituju dengan waktu 3x24 jam , penyampaian umpan balik maksimal 60 hari sejak di terimanya data aduan lengkap melalui papan pengumuman ?		
Jumlah			

Compliance rate (CR) = Jumlah YA X100%

Jumlah YA+TIDAK

=

Pelaksana/ Ouditor

(.....)