
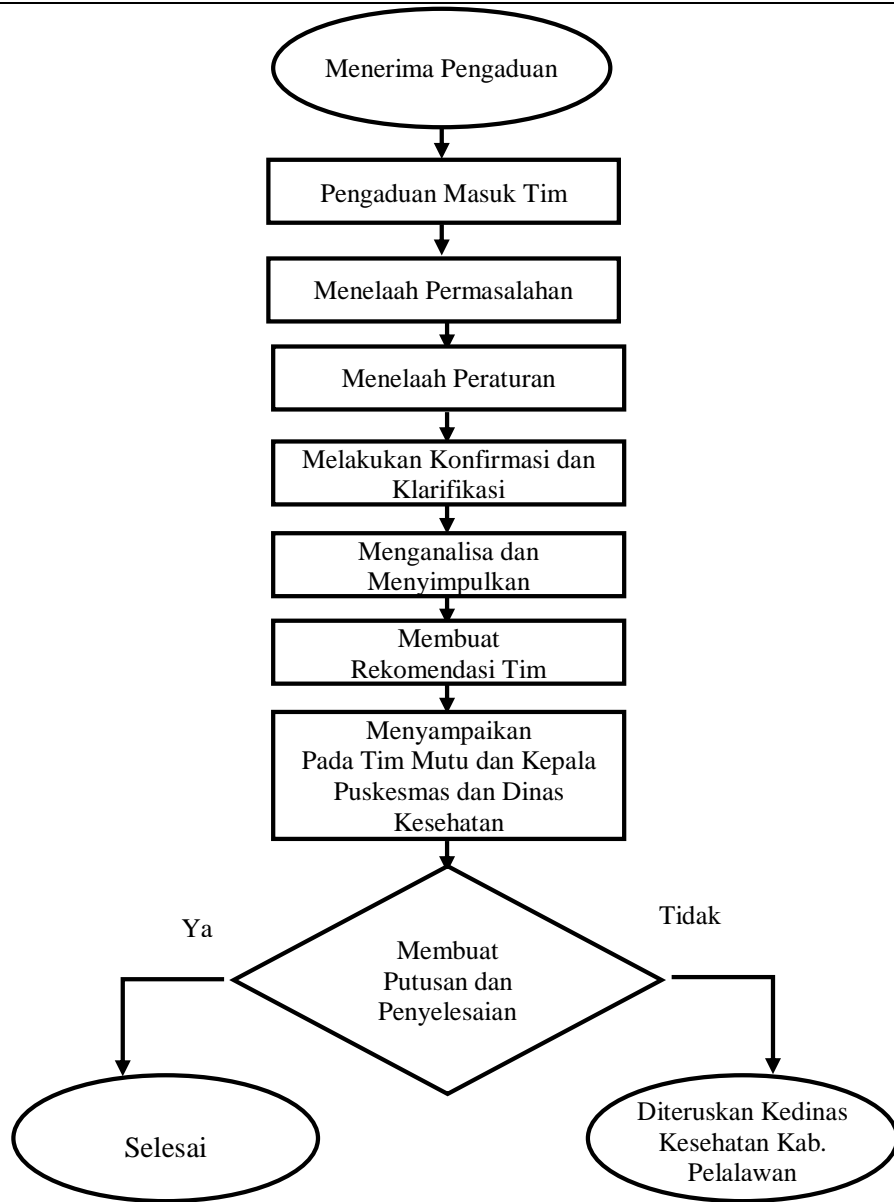
	PENANGANAN PENGADUAN			
	SOP	Nomor Dokumen :		
		No.Revisi :		00
		Tanggal Terbit :		02 / 01 / 2023
Halaman :		1 / 2		
PUSKESMAS PANGKALAN LESUNG			<u>NS. Hendra Ajhari Tanjung,</u> <u>S.Kep</u> NIP. 19880803 201102 1 001	
1. Pengertian	Penanganan pengaduan adalah kegiatan penyaluran pengaduan, pemrosesan respon atas pengaduan tersebut, umpan balik dan laporan penanganan pengaduan			
2. Tujuan	Sebagai pedoman bagi Tim Pengelolaan dan Penyelesaian Pengaduan dalam menyelesaikan adanya pengaduan yang disampaikan baik dari internal maupun eksternal kepada Kepala Puskesmas Pangkalan Lesung			
3. Kebijakan	Surat Keputusan Kepala Puskesmas KPTS.445 / PKM-LESUNG / I/ 2023 / tentang Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Puskesmas Pangkalan Lesung			
4. Referensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Kementerian Pendayaan Aparatur Negara RI, 2004 2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional. 			
4. Prosedur/ Langkah-langkah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persiapan Alat dan bahan : <ol style="list-style-type: none"> a. Sarana informasi (kotak saran, whatsapp, Website, Call Ccenter, tempat pengaduan lisan) b. ATK c. Hasil notulen pertemuan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat 2. Petugas yang melaksanakan : <ol style="list-style-type: none"> a. Kepala Puskesmas b. Tim Manajemen Komplain BLUD Puskesmas Pangkalan Lesung 3. Langkah-langkah : <ol style="list-style-type: none"> a. BLUD Puskesmas Pangkalan Lesung menerima pengaduan dari internal maupun eksternal melalui website, kotak pengaduan / kotak saran / E-mail atau secara langsung (baik secara lisan maupun tertulis kepada Tim Penanganan Pengaduan) dimana pengaduan diajukan paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak menerima pelayanan. b. Tim Penanganan Pengaduan menerima laporan adanya pengaduan yang harus disertai dengan identitas pengadu secara lengkap dan memasukkan ke buku register pengaduan. c. Tim Penanganan Pengaduan melakukan penelaahan permasalahan. d. Tim Penanganan Pengaduan melakukan penelaahan peraturan yang berkaitan dengan permasalahan tersebut. 			

- e. Tim Penanganan Pengaduan melakukan konfirmasi dan klarifikasi pada pihak – pihak terkait.
- f. Tim Penanganan Pengaduan menganalisa dan membuat kesimpulan.
- g. Tim Penanganan Pengaduan membuat penyelesaian pengaduan berupa Rekomendasi Tim paling lambat 7 (tujuh) hari setelah pengaduan masuk.
- h. Tim Penanganan Pengaduan menyampaikan Rekomendasi Tim kepada Kepala Puskesmas Pangkalan Lesung
- i. Kepala Puskesmas Pangkalan Lesung memberikan jawaban putusan dan penyelesaian atas aduan paling lambat 3 (tiga) hari setelah keluar Rekomendasi Tim.
- j. Setelah melakukan item 9 tetapi penyelesaiannya tidak sesuai dengan yang diharapkan maka Kepala Puskesmas Pangkalan Lesung akan meneruskan permasalahan tersebut ke Dinas Kesehatan Kabupaten Pelalawan

5. Bagan Alir



6. Hal-hal yang perlu diperhatikan	Ketepatan proses penanganan pengaduan			
7. Unit terkait	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pihak – pihak yang terkait pengaduan 2. Dinas Kesehatan Kabupaten Pelalawan 			
8. Dokumen terkait	<ol style="list-style-type: none"> 1. Laporan pengaduan 2. Rekomendasi Tim 3. Laporan putusan dan penyelesaian 			
9. Rekaman historis perubahan				
	No	Yang diubah	Isi yang diubah	Tanggal mulai diberlakukan