

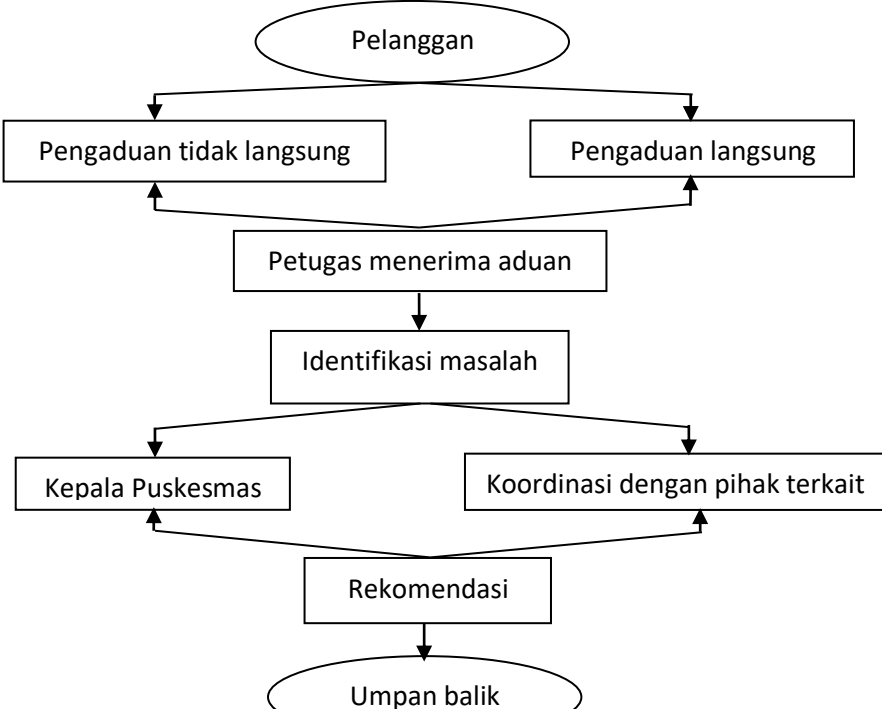
	<b>PENATALAKSANAAN PENANGANAN ADUAN</b>		
	<b>SOP</b>	No Dokumen : SOP/I-ADM/29/2019	
		No Revisi : 00	
		Tanggal Terbit : 15 April 2019	
Halaman : 1/2			
<b>UPTD PUSKESMAS PURWODADI 1</b>	Kepala UPTD Puskesmas Purwodadi 1 		<b>dr. ENDAH YULI. R</b> NIP. 19740417 200604 2 019

1	Pengertian	Penanganan pengaduan masyarakat adalah kegiatan menampung keluhan masyarakat yang berhubungan dengan upaya dan jenis pelayanan yang diberikan, sekaligus memberi solusi penyelesaian keluhan.
2	Tujuan	Sebagai acuan penerapan langkah-langkah untuk mengatur tata cara menerima dan menangani pengaduan masyarakat baik dalam bentuk lisan maupun tulisan untuk perbaikan kinerja serta kualitas pelayanan.
3	Kebijakan	SK Kepala Puskesmas nomor 825 / 108 / 2019 tentang Pengelolaan Penanganan Aduan Pelanggan
4	Referensi	<ol style="list-style-type: none"> <li>Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan</li> <li><a href="https://pkm-gajahan.surakarta.go.id/penanganan-pengaduan-masyarakat/">https://pkm-gajahan.surakarta.go.id/penanganan-pengaduan-masyarakat/</a></li> </ol>
5	Prosedur / Langkah-langkah	<ol style="list-style-type: none"> <li>Aduan dari pelanggan</li> <li>Aduan dari pelanggan secara tidak langsung</li> <li>Aduan dari pelanggan secara langsung</li> <li>Petugas menerima aduan dari pelanggan</li> <li>Petugas melakukan identifikasi masalah</li> <li>Petugas melakukan koordinasi dengan kepala puskesmas</li> <li>Petugas melakukan koordinasi dengan pihak terkait</li> <li>Petugas mendapatkan rekomendasi dari aduan</li> <li>Petugas melakukan umpan balik aduan</li> </ol>
6	Diagram Alir (jika dibutuhkan)	 <pre> graph TD     Pelanggan([Pelanggan]) --&gt; TidakLangsung[Pengaduan tidak langsung]     Pelanggan --&gt; Langsung[Pengaduan langsung]     TidakLangsung --&gt; Menerima[Petugas menerima aduan]     Langsung --&gt; Menerima     Menerima --&gt; Identifikasi[Identifikasi masalah]     Identifikasi --&gt; Kepala[Kepala Puskesmas]     Identifikasi --&gt; Koordinasi[Koordinasi dengan pihak terkait]     Kepala --&gt; Rekomendasi[Rekomendasi]     Koordinasi --&gt; Rekomendasi     Rekomendasi --&gt; UmpanBalik([Umpan balik])   </pre>

<b>UPTD PUSKESMAS PURWODADI 1</b>	<b>PENATALAKSANAAN PENANGANAN ADUAN</b>		<b>dr. ENDAH YULI. R</b> NIP. 19740417 200604 2 019
	<b>SOP</b>	No Dokumen : SOP/I- ADM/29/2019	
		No Revisi : 00	
		Tanggal Terbit : 15 April 2019	
Halaman : 1/2			

7	Hal-hal yang diperhatikan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jenis aduan</li> <li>2. Waktu menanggapi aduan secepatnya</li> </ol>			
8	Unit Terkait	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Loker pendaftaran</li> <li>2. Pelayanan BP Umum</li> <li>3. Pelayanan Lansia</li> <li>4. Pelayanan Ruang Tindakan</li> <li>5. Pelayanan Poli Gigi dan Mulut</li> <li>6. Pelayanan Farmasi</li> <li>7. Pelayanan Laboratorium</li> <li>8. Pelayanan KIA/KB</li> <li>9. Pelayanan MTBS</li> <li>10. Pelayanan Imunisasi</li> <li>11. Pelayanan Gizi</li> <li>12. Pelayanan Fisioterapi</li> <li>13. Pelayanan Persalinan</li> <li>14. Informasi</li> <li>15. Pelayanan TB</li> <li>16. Pelayanan TU</li> </ol>			
9	Dokumen terkait	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rekam medis</li> <li>2. Surat</li> <li>3. Telepon</li> <li>4. WA</li> <li>5. IG</li> <li>6. Facebook</li> <li>7. Email</li> </ol>			
10.	Rekaman Historis	No	Yang diubah	Isi perubahan	Tanggal mulai berlaku