

	PENANGANAN PENGADUAN		
	SOP	No.Dok : UKM.ADMIN /SOP.010/2022	
		No. Revisi : 00	
		Tanggal Terbit : Januari 2022	
		Halaman : 1 dari 2	
		Rasni, SKM NIP. 19830312 200904 2 005	

1.	Pengertian	Penanganan pengaduan pelayanan di Puskesmas adalah keluhan atau pengduan dari pihak pengguna layanan (Pasien) diberikan oleh petugas Puskesmas dan melakukan umpan balik terhadap pengaduan
2.	Tujuan	Meningkatkan mutu pelayanan Puskesmas dengan masukan dan umpan balik dari pengguna layanan puskesmas
3.	Kebijakan	SK Kepala UPTD Puskesmas Malinau Kota Nomor: 440/SK-022/2022 tentang Media komunikasi eksternal dan internal
4.	Referensi	Undang-undang kesehatan No.25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik
5.	Alat dan Bahan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kertas 2. Pulpen 3. Kotak survey puas/tidak puas 4. Kotak Saran dan Kritik
6.	Prosedur/ Langkah-langkah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya media pengaduan atau keluhan pasien di UPTD Puskesmas malinau kota melalui laporan langsung (lisan), melalui via telpon/wa, media sosial, kotak survey kepuasan (puas/tidak puas) dan survey kepuasan masyarakat. 2. Untuk laporan pengaduan melalui kotak survey puas/tidak puas, pasien menulis pengaduannya (menilai puas/tidak puas) dan memasukkannya di kotak survey puas/tidak puas yang ada di Puskesmas 3. Kotak pengaduan akan dibuka setiap minggu dan dibacakan pada saat kegiatan Lokakarya mini puskesmas 4. Keluhan pengaduan akan dibahas pada saat lokmin puskesmas untuk mencari solusi atau pemecahan masalah atas keluhan pasien 5. Untuk pengaduan laporan langsung (lisan), telpon/wa, media sosial, kotak survey (puas/tidak puas) dan survey kepuasan masyarakat akan ditindak lanjuti dalam waktu 1 x 24 jam 6. Tindak lanjut pengaduan akan dilaporkan ke Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana jika dianggap perlu.

7.	Hal-hal yang diperlukan					
8.	Unit Terkait	Semua Klinik				
9.	Dokumen Terkait					
10.	Rekaman historis perubahan	No	Yang diubah	Isi perubahan	Tanggal mulai	diberlakukan