

 PUSKESMAS KERJO	PENANGANAN ADUAN/KELUHAN DARI PENGGUNA LAYANAN		 Kepala UPT Puskemas Kerjo dr. Kusnita Aresanti NIP. 19740408 200604 2 027
	SOP	No Dokumen : 067 / 334 / 2023	
		No Revisi : 01	
		Tanggal Terbit : 8 Maret 2023	
		Halaman : 1/4	
	Tanda Tangan :		
1. Pengertian	Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang dilakukan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan / atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara. Pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.		
2. Tujuan	Sebagai acuan petugas dalam menerapkan langkah-langkah pengelolaan pengaduan pelanggan.		
3. Kebijakan	SK Kepala UPT Puskesmas Kerjo Nomor 449.1/ 52 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Umpan Balik dari Pengguna Layanan.		
4. Referensi	Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik		
5. Prosedur / Langkah - Langkah	1. Pengaduan Langsung a. Dalam Gedung 1) Petugas yang menerima pengaduan mengarahkan kepada koordinator / anggota Tim Pengelola Pengaduan Pelanggan. 2) Koordinator / anggota Tim Pengelola Pengaduan Pelanggan mendengarkan aduan pengadu, mencatat substansi pengaduan, dan memberikan respon / tanggapan secara langsung jika pengaduan dapat diatasi pada waktu yang sama dan jika memerlukan kajian		

	mendalam maka disampaikan kepada pengadu bahwa tanggapan akan diberikan dalam jangka waktu 2 – 6 hari. 3) Koordinator / anggota Tim Pengelola Pengaduan Pelanggan mendokumentasikan pengaduan ke dalam buku register pengaduan yang sekurang-kurangnya memuat identitas pengadu (nama, alamat lengkap, dan nomor kontak), nomor pengaduan, uraian keluhan atas pelayanan, tempat dan waktu penyampaian, tanggapan atas pengaduan serta tanda tangan. 4) Koordinator / anggota Tim Pengelola Pengaduan Pelanggan membantu pengadu mengisi formulir pengaduan, jika pengadu tidak mampu menulis dan atau membaca. 5) Koordinator / anggota Tim Pengelola Pengaduan Pelanggan mempublikasikan tanggapan melalui media yang sudah ditetapkan. b. Luar Gedung 1) Petugas yang menerima pengaduan mencatat substansi pengaduan dan identitas pengadu. 2) Petugas menyampaikan kepada pengadu bahwa pengaduan akan diteruskan kepada Koordinator / anggota Tim Pengelola Pengaduan Pelanggan. 3) Petugas menyampaikan pengaduan kepada Koordinator / anggota Tim Pengelola Pengaduan Pelanggan.
--	--

	4) Tim Pengelola Pengaduan Pelanggan melakukan kajian atas pengaduan. 5) Tim Pengelola Pengaduan Pelanggan menyampaikan tanggapan atas pengaduan. 6) Tim Pengelola Pengaduan Pelanggan mendokumentasikan pengaduan dan tanggapan ke dalam buku register pengaduan. 7) Tim Pengelola Pengaduan Pelanggan mempublikasikan tanggapan atas pengaduan pada media yang sudah ditetapkan. 2. Pengaduan Tidak Langsung a. Tim Pengelola Pengaduan Pelanggan menerima pengaduan melalui media pengaduan yang ditetapkan. b. Tim Pengelola Pengaduan Pelanggan melakukan klarifikasi dan verifikasi atas pengaduan yang masuk. c. Tim Pengelola Pengaduan Pelanggan melakukan kajian materi pengaduan dan menentukan langkah penyelesaian. d. Tim Pengelola Pengaduan Pelanggan melaporkan kepada Kepala Puskesmas. e. Tim Pengelola Pengaduan Pelanggan mendokumentasikan pengaduan dan tanggapan ke dalam buku register pengaduan. f. Tim Pengelola Pengaduan Pelanggan mempublikasikan tanggapan atas pengaduan pada media yang ditetapkan.
6. Diagram Alir	
7. Unit Terkait	1. Pelayanan Upaya Kesehatan Perseorangan

	2. Pelayanan Upaya Kesehatan Masyarakat 3. Kepemimpinan Manajemen Puskesmas		
8. Dokumen Terkait	1. Buku Register Pengaduan Pelanggan 2. Papan Umpan Balik Pengaduan Pelanggan		
9. Rekaman Histori Perubahan			
No	Yang Dirubah	Isi Perubahan	Tgl Mulai diberlakukan
1	Kebijakan	Keputusan Kepala Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Kerjo Nomor 449.1/ 52 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Umpan Balik dari Pengguna Layanan.	8 Maret 2023
2	Pimpinan	Perubahan Kepala Puskesmas yang mengesahkan	8 Maret 2023