

	PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN		
	SOP	No. Dokumen : SOP/II/001	
		No. Revisi : 3 Januari 2022	
		Tanggal Terbit : 1	
		Halaman : 1 - 2	
UPT Puskesmas Tasikmadu			dr.Patria Bayu Murdi, M.H NIP.197212052006041013

1. Pengertian	Penanganan keluhan pelanggan dilaksanakan berdasarkan keluhan secara langsung maupun tidak langsung dan atau elektronik dan non elektronik		
2. Tujuan	Memberikan tanggapan dan penanganan yang cepat dan tepat terhadap keluhan pelanggan		
3. Kebijakan	Surat Keputusan Kepala Puskesmas Nomor 449.1/007 Tahun 2022 Tentang Tim Penanganan Pengaduan		
4. Referensi	1. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik		
3. Prosedur / Langkah-langkah	1. Menyampaikan pengaduan pelanggan secara langsung atau melalui kotak saran /Telp /Sms /Wa/ Instagram /Website. 2. Tim P3 menerima dan mencatat pengaduan pelanggan. 3. Tim P3 menyampaikan aduan kepada tim mutu. 4. Tim mutu melakukan analisa dan membuat rencana tindak lanjut. Tim mutu melaporkan hasil analisa dan Rencana Tindak Lanjut kepada Kepala Puskesmas. 5. Tim P3 menyampaikan umpan balik melalui papan pengumuman/Sms/Instagram/Website dalam waktu 7 x 24 jam.		
6. Diagram Alir	-		
7. Unit Terkait	1. Kepala Puskesmas 2. Ketua Tim Mutu 3. Tim Pengaduan		
8. Rekam Historis	No	Yang Dirubah	Tgl mulai diberlakukan
	1.	Nomor SOP	Nomor : SOP/II/001 3 Januari 2022
	2.	Kebijakan	SK Kepala Puskesmas Nomor 449.1/007 Tahun 2019 Tentang Tim Penanganan Pengaduan 3 Januari 2022

8.Rekam Historis	3.	Referensi	1. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik	3 Januari 2022
	4.	Prosedur Langkah-langkah /	1. Menyampaikan pengaduan pelanggan secara langsung atau melalui kotak saran /Telp /Sms /Wa/ Instagram /Website. 2. Tim P3 menerima dan mencatat pengaduan pelanggan. 3. Tim P3 menyampaikan aduan kepada tim mutu. 4. Tim mutu melakukan analisa dan membuat rencana tindak lanjut. Tim mutu melaporkan hasil analisa dan Rencana Tindak Lanjut kepada Kepala Puskesmas. 5. Tim P3 menyampaikan umpan balik melalui papan pengumuman/Sms/Instagram/Website dalam waktu 7 x 24 jam.	3 Januari 2022
	5.	Unit Terkait	1. Kepala Puskesmas 2. Ketua Tim Mutu 3. Tim Pengaduan	3 Januari 2022
	6.	Pengesahan	dr.Patria Bayu Murdi, M.H NIP. 19721205 2006 04 1 013	3 Januari 2022