

	PENANGANAN PENGADUAN			
	<b>SOP</b>	No. Dokumen		: /SOP/PKM-KYM/I/2024
		No. Revisi		:
		Tanggal Terbit		: 03-01-2024
		Halaman		:1/2
Puskesmas Kayamanya		Maulidin, SKM NIP. 19841205 201409 1 002		
1. Pengertian	Penanganan pengaduan adalah kegiatan penyaluran pengaduan dalam menyelesaikan adanya pengaduan yang disampaikan baik dari internal maupun eksternal kepada kepala Puskesmas Kayamanya.			
2. Tujuan	Sebagai pedoman bagi tim Pengelolaan dan Penyelesaian Pengaduan dalam menyelesaikan adanya pengaduan yang disampaikan baik dari internal maupun eksternal kepada Kepala Puskesmas Kayamanya.			
3. Kebijakan	SK Kepala Puskesmas Nomor :800. /SK/PKM-KYM/I/2024 Tentang Penetapan Pengelolaan Pengaduan Puskesmas Kayamanya			
4. Referensi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.</li> <li>2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengaduan Pelayanan Publik.</li> <li>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara nasional.</li> <li>4. Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 08 Tahun 2010 Tentang Standar Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah.</li> </ol>			
5. Prosedur/ langkah-langkah	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persiapan alat dan bahan : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon/Wa/FB</li> <li>b. Kotak Saran</li> <li>c. Kertas kotak saran</li> <li>d. Buku Register Pengaduan</li> </ol> </li> <li>2. Langkah-langkah : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Menyiapkan kertas dan kotak saran</li> <li>b. Menempel selebaran – selebaran berisi nomor pengaduan</li> <li>c. Pelanggan dapat memberikan pengaduan melalui kotak saran, WhatsApp, FB, Tlp ke nomor pengaduan, atau secara langsung.</li> </ol> </li> </ol>			

	<ul style="list-style-type: none"> <li>d. Tim Penanganan Pengaduan membuka kotak saran setiap hari untuk melihat apakah ada pengaduan atau tidak</li> <li>e. Pengaduan yang masuk baik melalui kotak saran, wa, fb, tlp maupun secara langsung ditulis pada buku register pengaduan dengan disertai identitas pengadu yang lengkap</li> <li>f. Tim Penanganan Pengaduan melakukan penelaahan permasalahan dalam 1x24 Jam.</li> <li>g. Tim Penanganan Pengaduan melakukan komunikasi dan koordinasi kepada Kepala Puskesmas dalam 2x24 Jam sejak pengaduan diterima.</li> <li>h. Tim pengaduan melakukan konfirmasi dan klarifikasi kepada pihak - pihak terkait dalam 3x24 Jam sejak pengaduan diterima.</li> <li>i. Tim Penanganan Pengaduan menganalisa, membuat kesimpulan dan rekomendasi dalam 2x24 Jam sejak dilakukan konfirmasi dan klarifikasi pada pihak – pihak terkait.</li> <li>j. Tim Penanganan Pengaduan menyampaikan rekomendasi Tim Kepada Kepala Puskesmas Kayamanya.</li> <li>k. Kepala Puskesmas Kayamanya memberikan jawaban putusan dan Penyelesaian atas aduan paling lambat 2 (Dua) hari setelah keluar Rekomendasi Tim Penanganan Pengaduan.</li> <li>l. Jawaban putusan dan penyelesaian aduan di tempel di Papan Informasi Puskesmas Kayamanya untuk diketahui oleh pengadu.</li> <li>m. Jika putusan penyelesaian aduan tidak sesuai yang diharapkan maka Kepala Puskesmas Kayamanya akan meneruskan permasalahan tersebut ke Dinas Kesehatan Kab. Poso.</li> </ul>								
6. Unit terkait	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pihak – pihak yang terkait pengaduan</li> <li>2. Dinas Kesehatan Kabupaten Poso</li> </ul>								
7. Dokumen terkait	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Lembar kotak saran</li> <li>2. Bukti chat pengaduan</li> <li>3. Register Pengaduan</li> <li>4. Dokument Rencana Tindak Lanjut Pengaduan</li> </ul>								
8. Rekaman historis perubahan	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">No.</th> <th style="width: 30%;">Yang Diubah</th> <th style="width: 30%;">Isi Perubahan</th> <th style="width: 30%;">Tanggal Mulai diberlakukan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	No.	Yang Diubah	Isi Perubahan	Tanggal Mulai diberlakukan				
No.	Yang Diubah	Isi Perubahan	Tanggal Mulai diberlakukan						

