
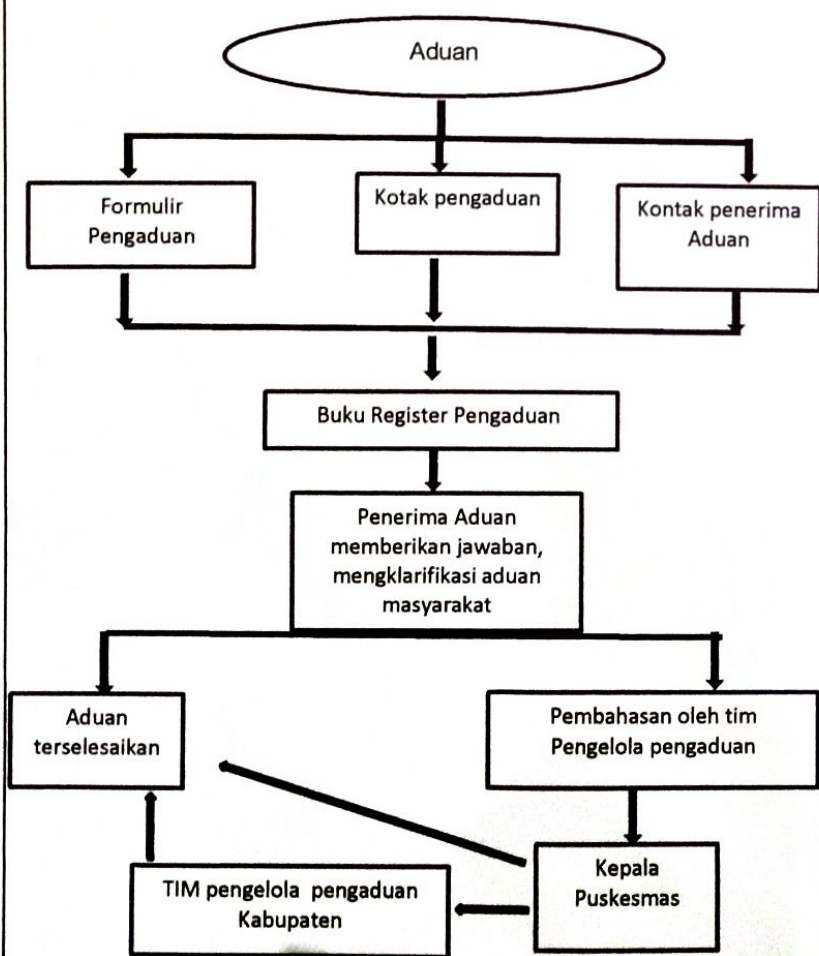
	PENERIMAAN PENGADUAN MASYARAKAT		
	S O P	No. Dokumen : SOP/A/151/08/2022 No Revisi : 034 Tanggal Terbit : 15 Agustus 2022 Halaman : 1/2	
PUSKESMAS GUALI	<i>[Handwritten Signature]</i>		TANTI, Am.Keb NIP.197311202006042024
1	Pengertian	Proses kegiatan menampung, mencatat, menelaah, menyalurkan, mengkonfirmasi, mengklarifikasi, memberikan alternatif solusi kepada masyarakat melalui komunikasi langsung dan jawaban melalui media sosial.	
2	Tujuan	Agar masalah yang di alami, di rasakan masyarakat dapat segera di berikan solusi bagi semua pihak	
3	Kebijakan	Surat keputusan Bupati Muna Barat Nomor : tentang tim penanganan keluhan dan pengaduan masyarakat di Puskesmas Guali	
4	Referensi	Peraturan Menteri Kesehatan No: 1691/PER/ VIII/2011 tentang keselamatan pasien	
5	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1 Menghimpun aduan melalui kotak pengaduan, kontak langsung, sms wa, survei kepuasan masyarakat terhadap layanan di Puseksmas Guali 2 Petugas penerima aduan menerima aduan masyarakat yang di catat di buku register pengaduan 3 Tim penanganan keluhan dan pengaduan tersebut dengan mempelajari dan menelaah hal-hal yang di laporkan masyarakat ataupun publik tersebut dan untuk selanjutnya di tindaklanjuti 4 Tim penanganan keluhan dan pengaduan masyarakat menginformasikan kepada kepala puskesmas 5 Tim penanganan keluhan dan pengaduan masyarakat ataupun Kepala ataupun kepala Puskesmas memberikan jawaban terhadap aduan masyarakat/ publik secara langsung atau surat , wa, sms, telepon , sosial media dan lain-lain. 6 Jika masalah tidak terselesaikan maka Kepala Puskesmas akan melaporkan kepada TIM pengaduan Kabupaten. 	
6	Bagan Alir	 <pre> graph TD Aduan([Aduan]) --> Formulir[Formulir Pengaduan] Aduan --> Kotak[Kotak pengaduan] Aduan --> Kontak[Kontak penerima Aduan] Formulir --> Register[Buku Register Pengaduan] Kotak --> Register Kontak --> Register Register --> Penerima[Penerima Aduan memberikan jawaban, mengklarifikasi aduan masyarakat] Penerima --> Selesai[Aduan terselesaikan] Penerima --> Pembahasan[Pembahasan oleh tim Pengelola pengaduan] Pembahasan --> Kepala[Kepala Puskesmas] Kepala --> TIM[TIM pengelola pengaduan Kabupaten] TIM --> Selesai </pre>	

8	Dokumen Terkait	register pengaduan, screen shoot sosial media			
9	Rekam Historis	No	Yang Di Ubah	Isi Perubahan	Tanggal di berlakukan
			kepala Puskesmas	Tanti, Am.Keb	15 Agustus 2022