
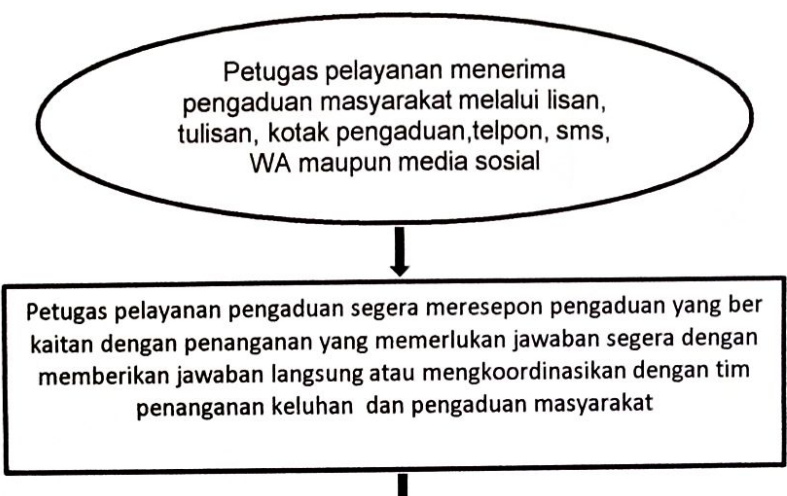
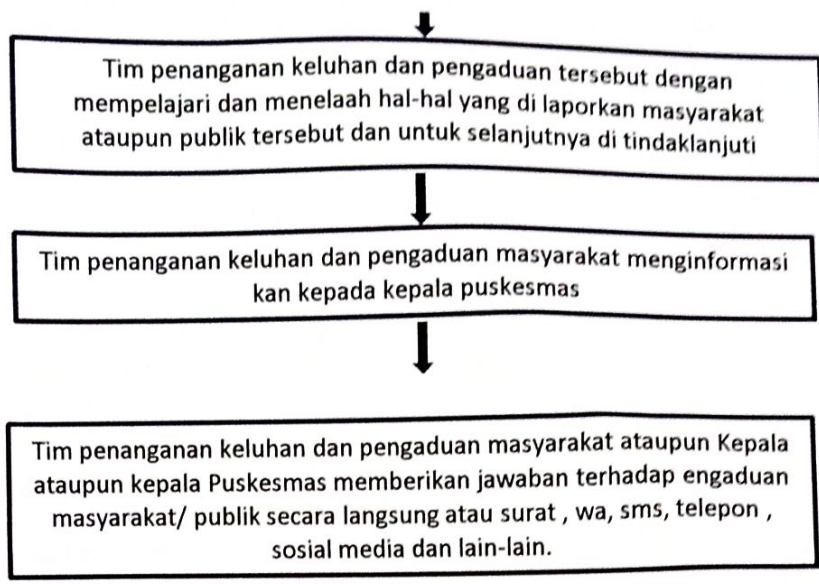
		PENANGANAN KELUHAN DAN PENGADUAN MASYARAKAT		
		S O P	No. Dokumen : SOP/A/150/08/2022 No Revisi : 033 Tanggal Terbit : 15 Agustus 2022 Halaman : 1/2	
PUSKESMAS GUALI		<i>Vonmaff-</i>		TANTI, Am.Keb NIP.197311202006042024
1	Pengertian	Pengaduan masyarakat adalah kondisi dimana terdapat aduan berupa keluhan, saran ataupun suatu hal yang di sampaikan pelanggan atau masyarakat kepada puskesmas		
2	Tujuan	Sebagai acuan tata laksana langkah-langkah proses penanganan keluhan dan pengaduan masyarakat		
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	1	Petugas pelayanan menerima pengaduan masyarakat melalui lisan, tulisan, kotak pengaduan,telpon, sms, WA maupun media sosial	
		2	Petugas pelayanan pengaduan segera meresepo pengaduan yang berkaitan dengan penanganan yang memerlukan jawaban segera dengan memberikan jawaban langsung atau mengkoordinasikan dengan tim penanganan keluhan dan [pengaduan masyarakat	
		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 engaduan masyarakat/ publik secara langsung atau surat , wa, sms, telepon , sosial media dan lain-lain.	
6	Bagan Alir	<div style="text-align: center;">  <pre> graph TD     A([Petugas pelayanan menerima pengaduan masyarakat melalui lisan, tulisan, kotak pengaduan,telpon, sms, WA maupun media sosial]) --&gt; B[Petugas pelayanan pengaduan segera meresepo pengaduan yang berkaitan dengan penanganan yang memerlukan jawaban segera dengan memberikan jawaban langsung atau mengkoordinasikan dengan tim penanganan keluhan dan pengaduan masyarakat]           </pre> </div>		



7	Unit terkait	Semua Unit			
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