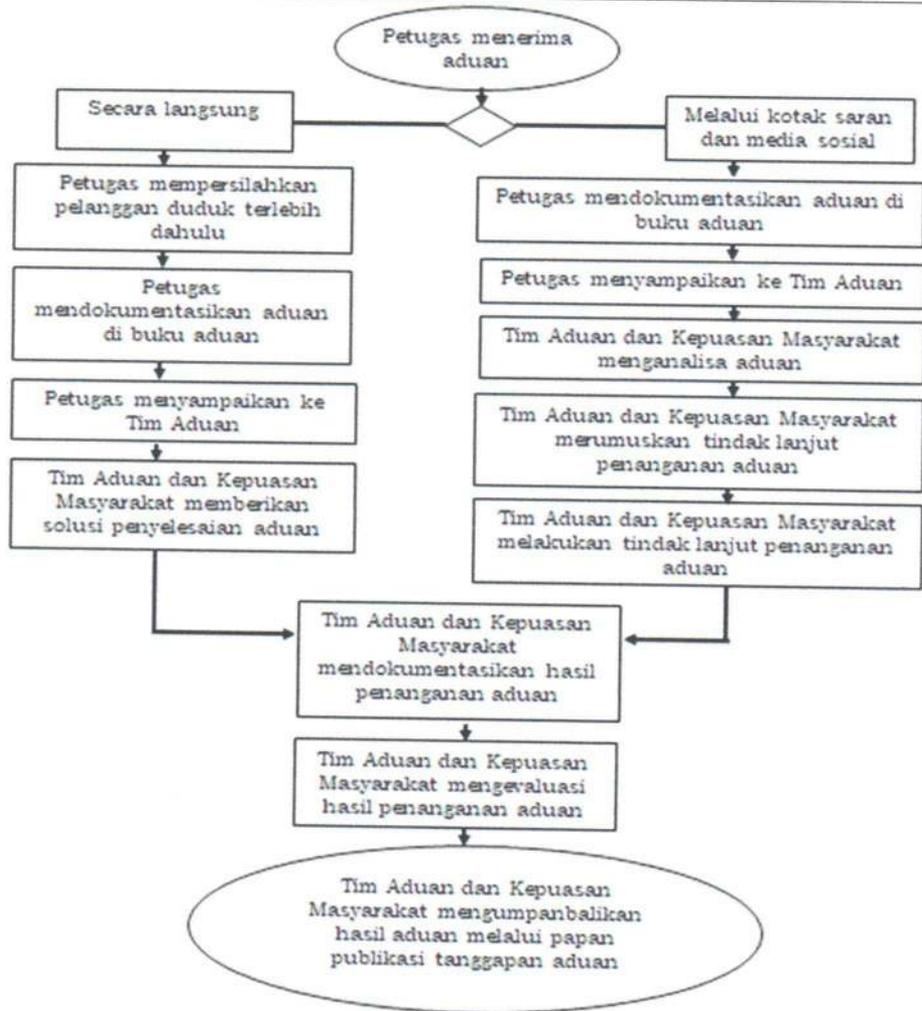


	PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT		
	SOP	No. Dokumen : B/018/067/II/2024	
		No. Revisi : -	
		Tanggal Terbit : 04 Januari 2024	
	Halaman : 1/2		
Puskesmas Bansari			Ditetapkan oleh : dr. Lanny Ester Yuliani NIP. 197807262003122012
1. Pengertian	Pengelolaan pengaduan Masyarakat adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk mengelola keluhan, saran, gagasan, kritik, aspirasi dan berbagai informasi yang disampaikan masyarakat untuk ditindaklanjuti.		
2. Tujuan	Sebagai acuan penerapan langkah-langkah untuk pengelolaan pengaduan masyarakat.		
3. Kebijakan	Surat Keputusan Bupati Temanggung Nomor 060/1257 Tahun 2024 Tentang Standar Pelayanan di Puskesmas Bansari Kabupaten Temanggung		
4. Referensi	<ol style="list-style-type: none"> a. Permenpan dan RB No 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional b. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia no 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas c. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 		
5. Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penanganan aduan yang disampaikan pelanggan secara langsung . <ol style="list-style-type: none"> a) Petugas menerima aduan yang disampaikan secara langsung oleh pelanggan. b) Petugas mempersilahkan pelanggan untuk duduk terlebih dahulu. c) Petugas mendokumentasikan identitas dan keluhan pelanggan di buku aduan Pengguna Layanan; d) Petugas menghubungi Tim Aduan dan Kepuasan Masyarakat untuk menyampaikan bahwa ada aduan dari pelanggan. e) Tim Aduan dan Kepuasan Masyarakat datang menemui pelanggan untuk menerima aduan pelanggan. f) Tim Aduan dan Kepuasan Masyarakat memberikan solusi penyelesaian untuk penanganan aduan pelanggan. g) Tim Aduan dan Kepuasan Masyarakat mendokumentasikan hasil penanganan aduan pelanggan di buku Aduan Pelanggan. h) Tim Aduan dan Kepuasan Masyarakat mengevaluasi hasil penanganan aduan pelanggan. i) Tim Aduan dan Kepuasan Masyarakat mengumpulkanbalikkan hasil penanganan aduan pelanggan ke Masyarakat melalui papan publikasi Tanggapan Aduan Pelanggan Puskesmas Bansari 2. Penanganan aduan yang disampaikan pelanggan melalui kotak saran, dan media sosial. <ol style="list-style-type: none"> a) Petugas menerima aduan yang disampaikan pelanggan melalui kotak saran dan media sosial; b) Petugas mendokumentasikan identitas dan aduan pelanggan di buku 		

- Aduan Pelanggan.
- c) Petugas menghubungi Tim Aduan dan Kepuasan Masyarakat untuk menyampaikan bahwa ada keluhan dari pelanggan;
 - d) Tim Aduan dan Kepuasan Masyarakat menganalisa aduan pelanggan.
 - e) Tim Aduan dan Kepuasan Masyarakat merumuskan rencana tindak lanjut untuk penanganan aduan pelanggan;
 - f) Tim Aduan dan Kepuasan Masyarakat melakukan penanganan aduan pelanggan, sesuai dengan rencana tindak lanjut;
 - g) Tim Aduan dan Kepuasan Masyarakat mendokumentasikan hasil penanganan aduan pelanggan di buku Keluhan Pelanggan.
 - h) Tim Aduan dan Kepuasan Masyarakat mengevaluasi tindak lanjut dan hasil penanganan aduan pelanggan.
 - j) Tim Aduan dan Kepuasan Masyarakat mengumpankanbalikkan hasil penanganan aduan pelanggan ke Masyarakat melalui papan publikasi Tanggapan Aduan Pelanggan Puskesmas Bansari

6. Diagram Alir



7. Unit Terkait	Semua unit pelayanan Puskesmas			
8. Dokumen Terkait	Buku keluhan pelanggan			
9. Rekaman historis perubahan	No	Yang diubah	Isi Perubahan	Tanggal Mulai Diberlakukan