

	PENANGANAN PENGADUAN		
	SOP	No. Dokumen : 145/ADM/2022	
		No. Revisi : -	
		Tanggal Terbit : 25 April 2022	
	Halaman : 1/2		
UPT PUSKESMAS SUMBERSARI			<u>GIM TATIK SUGIYARTI,</u> <u>S.Kep.Ners</u> NIP. 19700918 199803 2 005
1. Pengertian	Penanganan pengaduan adalah : cara pengumpulan informasi dan menanggapi pengaduan pelanggan terhadap pelayanan puskesmas melalui media sosial (instagram dan facebook), nomor whatsapp, telepon Puskesmas Sumber Sari serta kotak saran/pengaduan.		
2. Tujuan	Sebagai bahan acuan dalam pelaksanaan dan pengumpulan umpan balik (harapan/ keluhan/ kritik/ saran) pelanggan melalui media sosial (instagram dan facebook), nomor whatsapp, telepon Puskesmas Sumber Sari serta kotak saran/pengaduan.		
3. Kebijakan	Surat Keputusan Kepala Puskesmas Sumber Sari Nomor : 445/125/427.52.14/2022 tentang Menjalin Komunikasi dengan Masyarakat.		
4. Referensi	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik		
5. Alat dan bahan	Alat : ATK, laptop/ komputer, jaringan internet Bahan : buku saran dan kritik		
6. Langkah-langkah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menyediakan media sosial (instagram dan facebook), nomor whatsapp, telepon Puskesmas Sumber Sari serta kotak saran/pengaduan 2. Petugas mengumpulkan dan merekap setiap ada saran yang masuk melalui media sosial (instagram dan facebook), nomor whatsapp, telepon Puskesmas Sumber Sari serta kotak saran/pengaduan 3. Petugas menganalisa hasil rekapan dari media sosial (instagram dan facebook), nomor whatsapp, telepon Puskesmas Sumber Sari serta kotak saran/pengaduan 		

	<p>4. Petugas mendiskusikan hasil analisa kritik dan saran pelanggan melalui media sosial (instagram dan facebook), nomor whatsapp, telepon Puskesmas Sumbersari serta kotak saran/pengaduan;</p> <p>5. Petugas menindaklanjuti hasil dari analisa kritik dan saran kepada pelanggan melalui media sosial (instagram dan facebook), nomor whatsapp, telepon Puskesmas Sumbersari serta kotak saran/pengaduan.</p>								
<p>7. Diagram Alir</p>	<pre> graph TD A([Petugas menyediakan media sosial (IG dan FB)]) --> B[Petugas mengumpulkan setiap ada kritik saran yang masuk ke media sosial (IG dan FB)] B --> C[Petugas menganalisa kritik saran yang masuk ke media sosial (IG dan FB)] C --> D[Petugas mendiskusikan hasil analisa kritik saran yang masuk ke media sosial (IG dan FB) kepada kapus] D --> E([Petugas menindaklanjuti hasil analisa kritik saran yang masuk ke media sosial (IG dan FB) kepada kapus]) </pre>								
<p>8. Hal-hal yang perlu diperhatikan</p>	<p>1. Jika SOP ini tidak dilaksanakan akan menyebabkan langkah kerja tidak sesuai prosedur.</p> <p>2. Ketersediaan media sosial untuk kritik dan saran.</p>								
<p>9. Unit terkait</p>	<p>Semua unit pelayanan dan program.</p>								
<p>10. Dokumen terkait</p>	<p>Rekapan kritik dan saran</p>								
<p>11. Rekaman historis perubahan</p>	<table border="1" data-bbox="555 1589 1449 1933"> <thead> <tr> <th data-bbox="555 1589 635 1702">No.</th> <th data-bbox="635 1589 911 1702">Yang Diubah</th> <th data-bbox="911 1589 1166 1702">Isi Perubahan</th> <th data-bbox="1166 1589 1449 1702">Tanggal Mulai Diberlakukan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="555 1702 635 1933"></td> <td data-bbox="635 1702 911 1933"></td> <td data-bbox="911 1702 1166 1933"></td> <td data-bbox="1166 1702 1449 1933"></td> </tr> </tbody> </table>	No.	Yang Diubah	Isi Perubahan	Tanggal Mulai Diberlakukan				
No.	Yang Diubah	Isi Perubahan	Tanggal Mulai Diberlakukan						

	PENANGANAN PENGADUAN	
	Daftar Tilik	No. Dokumen : /ADM/2020
		No. Revisi :
		Tanggal Terbit :
Halaman : 1/1		
UPT PUSKESMAS SUMBERSARI		

Unit :
 Nama Pelaksana :
 Tanggal pelaksanaan :

No	Langkah Kegiatan	Ya	Tidak
1.	Petugas menyediakan media sosial (instagram dan facebook), nomor whatsapp, telepon Puskesmas Sumbersari serta kotak saran/pengaduan		
2.	Petugas mengumpulkan dan merekap setiap ada saran yang masuk melalui media sosial (instagram dan facebook), nomor whatsapp, telepon Puskesmas Sumbersari serta kotak saran/pengaduan		
3.	Petugas menganalisa hasil rekapan dari media sosial (instagram dan facebook), nomor whatsapp, telepon Puskesmas Sumbersari serta kotak saran/pengaduan		
4.	Petugas mendiskusikan hasil analisa kritik dan saran pelanggan melalui media sosial (instagram dan facebook), nomor whatsapp, telepon Puskesmas Sumbersari serta kotak saran/pengaduan		
5.	Petugas menindaklanjuti hasil dari analisa kritik dan saran kepada pelanggan media sosial (instagram dan facebook), nomor whatsapp, telepon Puskesmas Sumbersari serta kotak saran/pengaduan		

Rowokangkung,2022

Auditie

Pelaksana / Auditor