

	SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT		
	SOP	No. Dokumen : 441/SOP/ / /PKM DOBAR/I/2020	
		No. Revisi : 00	
		Tanggal Terbit : 2022	
		Halaman : 1/2	
UPTD Puskesmas Dompu Barat			Mujakir, SKM NIP.197403161997021002

1. Pengertian	Penanganan pengaduan masyarakat adalah kegiatan menampung keluhan masyarakat yang berhubungan dengan upaya dan jenis pelayanan yang diberikan, sekaligus memberi solusi penyelesaian keluhan.
2. Tujuan	Sebagai acuan penrapan langkah – langkah untuk mengatur tata cara menerima dan menangani pengaduan masyarakat baik dalam bentuk lisan maupun tulisan untuk perbaikabn kinerja serta kualitas pelayanan.
3. Kebijakan	Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Dompu Barat Nomor : Tentang Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat
4. Referensi	Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan.
5. Prosedur	1. Petugas menerima pengaduan masyarakat melalui : secara langsung, kotak saran, dan media social (SMS, Facebook, situs web) 2. Petugas penerima aduan melaporkan pada admin pengaduan 3. Petugas admin pengaduan melaporkan pada tim penanganan pengaduan masyarakat 4. Tim penaganan pengaduan masayarakat melakukan telaah atas pengaduan yang diterima 5. Tim penanganan pengaduan masyarakat mengkoordinasikan pengaduan dengan unit terkait 6. Tim penaganan pengaduan masyarakat menyiapkan jawaban atau respon terhadap aduan masyarakat 7. Tim penganan pengaduan masyarakat melakukan tindak lanjut atas pengaduan 8. Tim penanganan pengaduan masyarakat menyampaikan jawaban pengaduan masayarakat melalui admin pengaduan.

6. Bagan Alir	-			
7. Unit Terkait	Semua unit pelayanan			
8. Dokumen Terkait	-			
9. Rekaman historis perubahan	Rekaman Historis			
	No	Yang dirubah	Isi Perubahan	Tgl.mulai diberlakukan
	.			