
	PELAYANAN PENGADUAN		
	SOP	No. Dokumen :	
		No. Revisi :	
		Tanggal Terbit :	
Halaman : 1/2			
PEMERINTAH KABUPATEN PASURUAN DINAS KESEHATAN			Kepala UOBF Puskesmas Sumberpitu <u>dr. DIAN MEGAWATI</u> NIP. 198012232010012017
1. Pengertian	Pelayanan pengaduan adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun.		
2. Tujuan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap puskesmas. 2. Memberikan wadah kepada masyarakat untuk menyampaikan gagasan, saran dan kritik yang bersifat membangun. 		
3. Kebijakan	Surat Keputusan Kepala UOBF Puskesmas Sumberpitu Nomor 440/370/424.072.05/2022 tentang Penetapan Standar Pelayanan pada UOBF Puskesmas Sumberpitu.		
4. Referensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang No.36 tahun 2009 tentang Kesehatan. 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas. 3. Standar Puskesmas tahun 2013 Bidang Bina Pelayanan Kesehatan Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur. 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2017 Peraturan Menteri Kesehatan tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu Di Lingkungan Kementerian Kesehatan 		
5. Alat dan Bahan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat tulis 2. Lembar / buku pengaduan 3. Media elektronik (SMS, WA, Email) 		
6. Prosedur / Langkah-langkah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang kebagian informasi dan pengaduan. 2. Pasien yang ingin melakukan pengaduan bisa menulis dibuku pengaduan atau melalui SMS ke nomer yang sudah tersedia. 3. Petugas melakukan identifikasi untuk melakukan tindak lanjut. 4. Petugas melakukan tindak lanjut. 		

	5. Petugas menyampaikan hasil tindak lanjut di media sosial milik puskesmas dan menyampaikan langsung pada masyarakat.												
7. Diagram Alir	<pre> graph TD A([Pasien datang ke bagian informasi dan pengaduan.]) --> B[Pasien mengisi buku pengaduan secara langsung / bisa melalui SMS] B --> C[Petugas melakukan identifikasi] C --> D[Petugas melakukan tindak lanjut.] D --> E([Petugas menyampaikan hasil tindak lanjut.]) </pre>												
8. Unit Terkait	Unit Informasi dan Pengaduan												
9. Dokumen Terkait	Buku / lembar pengaduan												
10. Rekaman Historis Perubahan	<table border="1" data-bbox="544 1315 1468 1517"> <thead> <tr> <th data-bbox="544 1315 613 1402">No</th> <th data-bbox="613 1315 914 1402">Hal yang diubah</th> <th data-bbox="914 1315 1273 1402">Isi Perubahan</th> <th data-bbox="1273 1315 1468 1402">Tanggal diberlakukan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="544 1402 613 1460"></td> <td data-bbox="613 1402 914 1460"></td> <td data-bbox="914 1402 1273 1460"></td> <td data-bbox="1273 1402 1468 1460"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="544 1460 613 1517"></td> <td data-bbox="613 1460 914 1517"></td> <td data-bbox="914 1460 1273 1517"></td> <td data-bbox="1273 1460 1468 1517"></td> </tr> </tbody> </table>	No	Hal yang diubah	Isi Perubahan	Tanggal diberlakukan								
No	Hal yang diubah	Isi Perubahan	Tanggal diberlakukan										