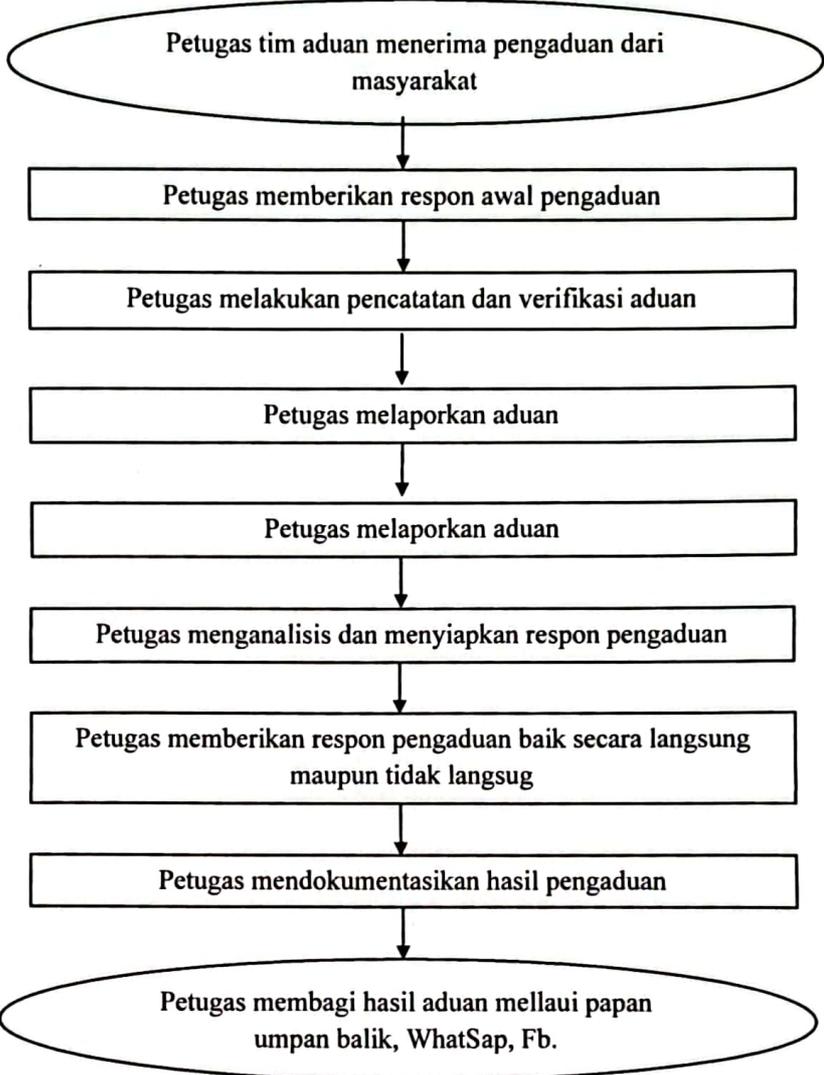


	PENANGANAN PENGADUAN DAN UMPAN BALIK		
	SOP	No. Dokumen :440/ /PKM 04/1/2023	
		No. Revisi :	
		Tanggal terbit :	
Halaman : 1/2			
UPT PUSKESMAS RASANA E TIMUR			ABDULLAH, SKM NIP.19690704 198903 1 005

1. Pengertian	Merupakan wadah bagi masyarakat melakukan pengaduan (keluhan, kritik maupun saran) dan umpan balik atas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas dalam rangka meningkatkan pelayanan puskesmas yang bermutu dan berkualitas.
2. Tujuan	Sebagai acuan penerapan langkah-langkah penanganan atas pengaduan dari masyarakat
3. Kebijakan	Keputusan Kepala UPT Puskesmas Rasanae Timur Nomor : 188.4/91 /PKM-04/1/2023 Tentang : Tim Penanganan Pengaduan Puskesmas Rasanae Timur
4. Referensi	1. Kepres No. 11 Tahun 2020 tentang Penetapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat. 2. Permenkes No. 1691 Tahun 2011 Tentang Keselamatan Pasien.
5. Prosedur/langkah-langkah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas tim aduan menerima pengaduan masyarakat melalui komunikasi langsung, kotak saran, sms atau telpon, serta melalui media sosial (facebook, email dan website Puskesmas Rasanae Timur) 2. Petugas tim aduan segera memberikan respon awal pengaduan yang memerlukan penanganan segera dengan memberikan jawaban langsung 3. Petugas tim aduan melakukan pencatatan dan verifikasi aduan dengan mempelajari dan menganalisis aduan bersama unit terkait yang diadukan. 4. Petugas tim aduan melaporkan dan mengkonfirmasi aduan kepada kepala Puskesmas Rasanae Timur 5. Kepala Puskesmas Rasanae Timur dan petugas tim aduan menganalisis hasil verifikasi aduan dan menyiapkan respon pengaduan kepada masyarakat. 6. Jika aduan tidak dapat selesai ditingkat Puskesmas, maka Petugas Tim aduan akan melaporkan aduan kepada Dinas Kesehatan dan Instansi terkait lainnya (sesuai kebutuhan dari aduan) 7. Jika aduan selesai, Petugas Tim aduan akan memberikan jawaban aduan secara langsung atau tidak langsung menyesuaikan kasus aduan. 8. Petugas Tim aduan mendokumentasikan hasil aduan masyarakat 9. Petugas Tim aduan membagikan hasil aduan masyarakat melalui papan umpan balik masyarakat.

6. Bagan Alir



7. Unit terkait

- 1. Semua unit pelayanan
- 2. Lintas Sektor