

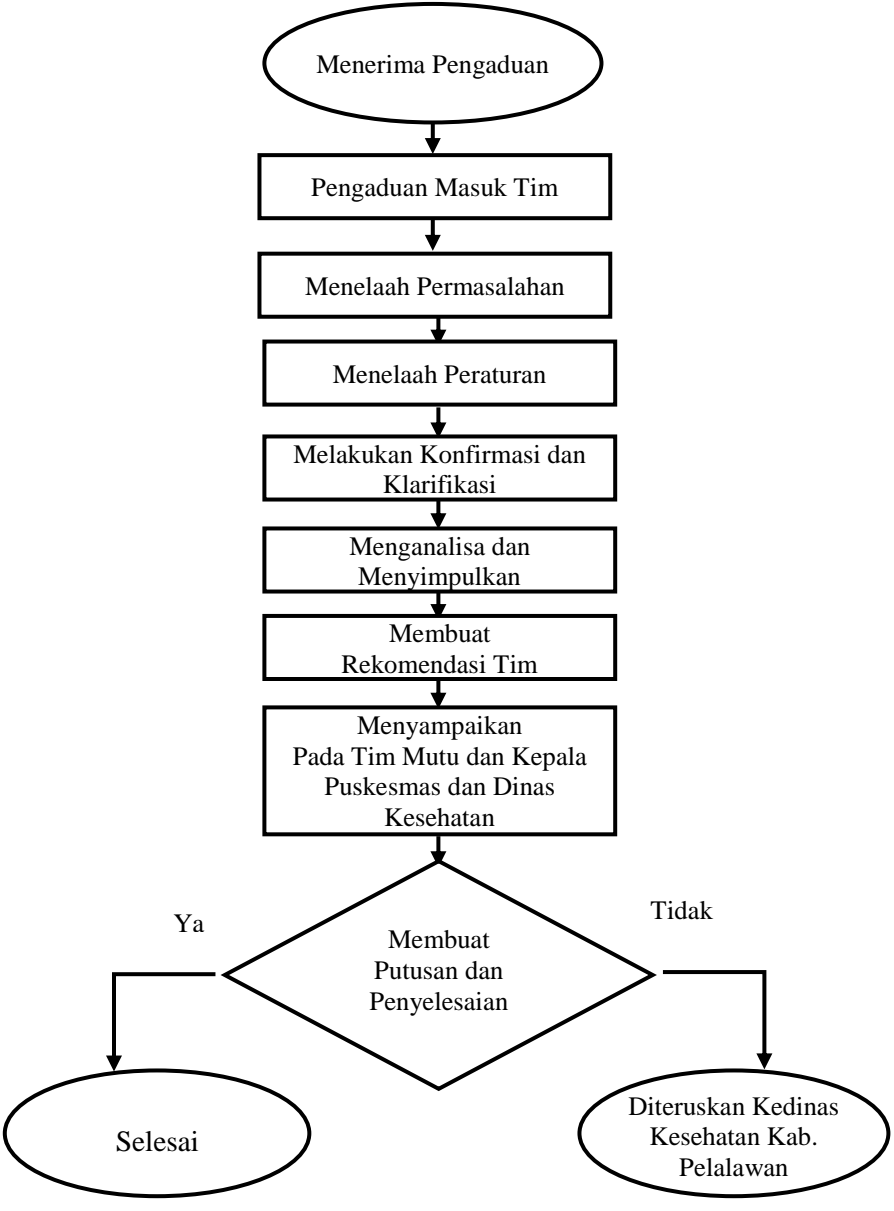
	<b>PENANGANAN PENGADUAN</b>		
	<b>SOP</b>	Nomor Dokumen : PT/SOP/ADM-I/ 15	
		No.Revisi : 00	
		Tanggal Terbit : 23 / 03/ 2022	
Halaman : 1 / 2			
<b>BLUD PUSKESMAS PANGKALAN KERINCI</b>			<b><u>KRISTINA SRI PURWATI, S.Sos</u></b> NIP.196903171988112001
1. Pengertian	Penanganan pengaduan adalah kegiatan penyaluran pengaduan, pemrosesan respon atas pengaduan tersebut, umpan balik dan laporan penanganan pengaduan		
2. Tujuan	Sebagai pedoman bagi Tim Pengelolaan dan Penyelesaian Pengaduan dalam menyelesaikan adanya pengaduan yang disampaikan baik dari internal maupun eksternal kepada Kepala BLUD Puskesmas Pangkalan Kerinci		
3. Kebijakan	Surat Keputusan Kepala Puskesmas Nomor : 445/ PKM/SK/2022/10 tentang Pembentukan Tim Manajemen Komplain BLUD Puskesmas Pangkalan Kerinci		
4. Referensi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Kementerian Pendayaan Aparatur Negara RI, 2004</li> <li>2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</li> <li>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional.</li> </ol>		
4. Prosedur/ Langkah-langkah	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persiapan Alat dan bahan : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Sarana informasi (kotak saran, whatsapp, Website call center, tempat pengaduan lisan)</li> <li>b. ATK</li> <li>c. Hasil notulen pertemuan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat</li> </ol> </li> <li>2. Petugas yang melaksanakan : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kepala Puskesmas</li> <li>b. Tim Manajemen Komplain BLUD Puskesmas Pangkalan Kerinci</li> </ol> </li> <li>3. Langkah-langkah : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. BLUD Puskesmas Pangkalan Kerinci menerima pengaduan dari internal maupun eksternal melalui website, kotak pengaduan / kotak saran / E-mail atau secara langsung (baik secara lisan maupun tertulis kepada Tim Penanganan Pengaduan) dimana pengaduan diajukan paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak menerima pelayanan.</li> <li>b. Tim Penanganan Pengaduan menerima laporan adanya pengaduan yang harus disertai dengan identitas pengadu secara lengkap dan memasukkan ke buku register pengaduan.</li> <li>c. Tim Penanganan Pengaduan melakukan penelaahan permasalahan.</li> <li>d. Tim Penanganan Pengaduan melakukan penelaahan peraturan yang berkaitan dengan permasalahan tersebut.</li> <li>e. Tim Penanganan Pengaduan melakukan konfirmasi dan klarifikasi pada pihak – pihak terkait.</li> <li>f. Tim Penanganan Pengaduan menganalisa dan membuat kesimpulan.</li> <li>g. Tim Penanganan Pengaduan membuat penyelesaian pengaduan berupa Rekomendasi Tim paling lambat 7 (tujuh) hari setelah pengaduan masuk.</li> <li>h. Tim Penanganan Pengaduan menyampaikan Rekomendasi Tim kepada Kepala BLUD Puskesmas Pangkalan Kerinci</li> <li>i. Kepala BLUD Puskesmas Pangkalan Kerinci memberikan jawaban putusan dan penyelesaian atas aduan paling lambat 3 (tiga) hari setelah keluar Rekomendasi Tim.</li> <li>j. Setelah melakukan item 9 tetapi penyelesaiannya tidak sesuai dengan yang diharapkan maka Kepala BLUD Puskesmas Pangkalan Kerinci akan meneruskan permasalahan tersebut ke Dinas Kesehatan Kabupaten</li> </ol> </li> </ol>		

Pelalawan									
5. Bagan Alir	 <pre> graph TD     A([Menerima Pengaduan]) --&gt; B[Pengaduan Masuk Tim]     B --&gt; C[Menelaah Permasalahan]     C --&gt; D[Menelaah Peraturan]     D --&gt; E[Melakukan Konfirmasi dan Klarifikasi]     E --&gt; F[Menganalisa dan Menyimpulkan]     F --&gt; G[Membuat Rekomendasi Tim]     G --&gt; H[Menyampaikan Pada Tim Mutu dan Kepala Puskesmas dan Dinas Kesehatan]     H --&gt; I{Membuat Putusan dan Penyelesaian}     I -- Ya --&gt; J([Selesai])     I -- Tidak --&gt; K([Diteruskan Kedinas Kesehatan Kab. Pelalawan]) </pre>								
6. Hal-hal yang perlu diperhatikan	Ketepatan proses penanganan pengaduan								
7. Unit terkait	1. Pihak – pihak yang terkait pengaduan 2. Dinas Kesehatan Kabupaten Pelalawan								
8. Dokumen terkait	1. Laporan pengaduan 2. Rekomendasi Tim 3. Laporan putusan dan penyelesaian								
1. Rekaman historis perubahan	<table border="1" data-bbox="487 1822 1469 1903"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Yang diubah</th> <th>Isi yang diubah</th> <th>Tanggal mulai diberlakukan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	No	Yang diubah	Isi yang diubah	Tanggal mulai diberlakukan				
No	Yang diubah	Isi yang diubah	Tanggal mulai diberlakukan						