

	<b>PENANGANAN ADUAN / KELUHAN DARI PENGGUNA LAYANAN</b>		
	<b>SOP</b>	No. Dokumen : SOP/6.6.473/II/2023	
		No. Revisi : 01	
		Tanggal Terbit : 12 Januari 2023	
	Halaman : 1/13		
<b>PUSKESMAS PLAOSAN</b>			<b><u>dr. SITI SUMARNI</u></b> NIP.196008131988022001
1. Pengertian	Aduan atau keluhan adalah keluhan terhadap suatu hal / permasalahan yakni adanya ketidak sesuaian antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh masyarakat yang disampaikan melalui kotak saran,telepon,langsung,Whatsapp,email,google review		
2. Tujuan	Sebagai acuan petugas dalam penanganan aduan atau keluhan dari pengguna layanan		
3. Kebijakan	SK Kepala Puskesmas No.25 Tahun 2023 tentang pengelolaan umpan balik dari pengguna layanan		
4. Referensi	Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik		
5. Prosedur/Langkah-langkah	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas dari Tim Pengaduan melihat atau membuka kotak saran setiap hari atau sewaktu-waktu jika ada keluhan/pengaduan</li> <li>b. Hasil yang ada di kotak saran (apabila ada) dicatat di buku Pengaduan,</li> <li>c. Tim Pengaduan membahas keluhan yang ada/saran yang ada</li> <li>d. Hasil rekapan dilaporkan kepada Kepala Puskesmas,</li> <li>e. Kepala Puskesmas melakukan tindak lanjut dengan Tim Manajemen Mutu apabila masalah tersebut berkaitan dengan program,apabila masalah tersebut menyangkut perorangan maka Kepala Puskesmas bersama dengan Kepala TU melakukan pembinaan kepada yang bersangkutan,</li> <li>f. Apabila keluhan yang ada melibatkan lintas sektoral yang ada dan menyangkut dinas/instansi yang lain maka Puskesmas melakukan konsultasi tertulis dengan Dinas Kesehatan,</li> <li>g. Hasil tindak lanjut dicatat kembali dalam buku Pengaduan</li> </ol> </li> <li>2. Telepon <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas menerima telepon</li> </ol> </li> </ol>		

- b. Petugas mencatat isi umpan balik
- c. Tim Pengaduan dan SKM merekap isi umpan balik
- d. Hasil rekapan dilaporkan kepada Kepala Puskesmas,
- e. Kepala Puskesmas melakukan tindak lanjut dengan Tim Manajemen Mutu apabila masalah tersebut berkaitan dengan program,apabila masalah tersebut menyangkut perorangan maka Kepala Puskesmas bersama dengan Kepala TU melakukan pembinaan kepada yang bersangkutan,
- f. Apabila keluhan yang ada melibatkan lintas sektoral yang ada dan menyangkut dinas/instansi yang lain maka Puskesmas melakukan konsultasi tertulis dengan Dinas Kesehatan,
- g. Hasil tindak lanjut dicatat kembali dalam buku Pengaduan
- h. Petugas menghubungi telepon untuk menyampaikan bahwa masalah sudah diselesaikan oleh Puskesmas

3. Langsung

- a. Petugas menerima aduan secara langsung
- b. Petugas mencatat isi umpan balik
- c. Tim Pengaduan dan SKM merekap isi umpan balik
- d. Hasil rekapan dilaporkan kepada Kepala Puskesmas,
- e. Kepala Puskesmas melakukan tindak lanjut dengan Tim Manajemen Mutu apabila masalah tersebut berkaitan dengan program,apabila masalah tersebut menyangkut perorangan maka Kepala Puskesmas bersama dengan Kepala TU melakukan pembinaan kepada yang bersangkutan,
- f. Apabila keluhan yang ada melibatkan lintas sektoral yang ada dan menyangkut dinas/instansi yang lain maka Puskesmas melakukan konsultasi tertulis dengan Dinas Kesehatan,
- g. Hasil tindak lanjut dicatat kembali dalam buku Pengaduan
- h. Petugas langsung menindaklanjuti aduan yang ada jika sifatnya aduan itu bisa segera diselesaikan

4. Whatsapp

- a. Petugas menerima Whatsapp
- b. Petugas mencatat isi umpan balik
- c. Tim Pengaduan dan SKM merekap isi umpan balik
- d. Hasil rekapan dilaporkan kepada Kepala Puskesmas,
- e. Kepala Puskesmas melakukan tindak lanjut dengan Tim Manajemen Mutu apabila masalah tersebut berkaitan dengan program,apabila masalah tersebut menyangkut perorangan maka Kepala Puskesmas bersama dengan Kepala TU

melakukan pembinaan kepada yang bersangkutan,

- f. Apabila keluhan yang ada melibatkan lintas sektoral yang ada dan menyangkut dinas/instansi yang lain maka Puskesmas melakukan konsultasi tertulis dengan Dinas Kesehatan,
- g. Hasil tindak lanjut dicatat kembali dalam buku Pengaduan
- h. Petugas menghubungi pengirim WhatsApp menyampaikan bahwa masalah sudah diselesaikan oleh Puskesmas

#### 5. Email

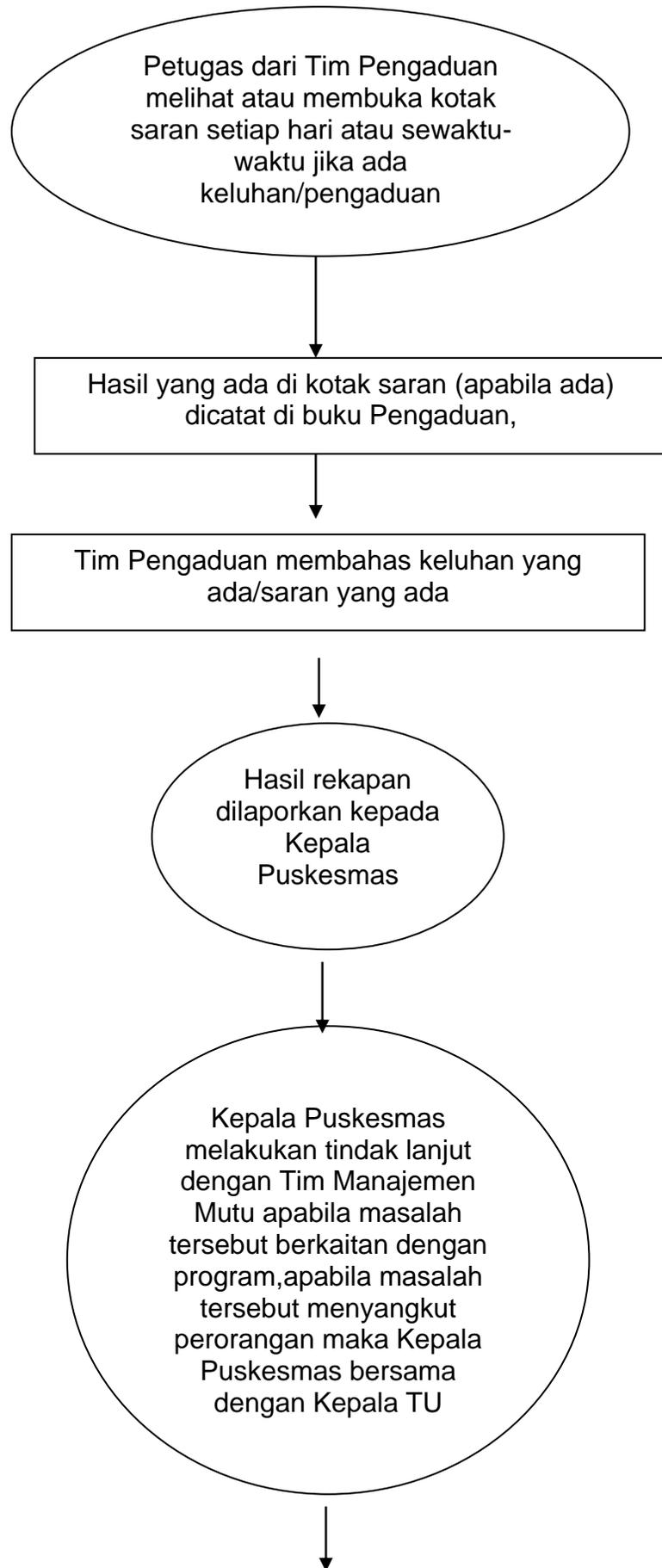
- a. Tim Petugas menerima Email
- b. Petugas mencatat isi umpan balik
- c. Tim Pengaduan dan SKM merekap isi umpan balik
- d. Hasil rekap dilaporkan kepada Kepala Puskesmas,
- e. Kepala Puskesmas melakukan tindak lanjut dengan Tim Manajemen Mutu apabila masalah tersebut berkaitan dengan program, apabila masalah tersebut menyangkut perorangan maka Kepala Puskesmas bersama dengan Kepala TU melakukan pembinaan kepada yang bersangkutan,
- f. Apabila keluhan yang ada melibatkan lintas sektoral yang ada dan menyangkut dinas/instansi yang lain maka Puskesmas melakukan konsultasi tertulis dengan Dinas Kesehatan,
- g. Hasil tindak lanjut dicatat kembali dalam buku Pengaduan
- h. Petugas menghubungi Email yang bersangkutan dan menyampaikan bahwa masalah sudah diselesaikan oleh Puskesmas

#### 6. Google Review

- a. Petugas dari tim pengaduan melihat ulasan di google review setiap hari atau sewaktu-waktu jika ada keluhan/pengaduan
- b. Hasil yang ada di google review (apabila ada) dicatat di buku pengaduan
- c. Tim pengaduan membahas keluhan yang ada/saran yang ada
- d. Hasil rekap dilaporkan kepada Kepala Puskesmas,
- e. Kepala Puskesmas melakukan tindak lanjut dengan Tim Manajemen Mutu apabila masalah tersebut berkaitan dengan program, apabila masalah tersebut menyangkut perorangan maka Kepala Puskesmas bersama dengan Kepala TU melakukan pembinaan kepada yang bersangkutan,
- f. Apabila keluhan yang ada melibatkan lintas sektoral yang ada dan menyangkut dinas/instansi yang lain maka Puskesmas melakukan konsultasi tertulis dengan Dinas Kesehatan

g. Hasil tindak lanjut dicatat kembali dalam buku Pengaduan

1. Kotak Saran



6. Diagram Alir (jika dibutuhkan)

Apabila keluhan yang ada melibatkan lintas sektoral yang ada dan menyangkut dinas/instansi yang lain maka Puskesmas melakukan konsultasi tertulis dengan Dinas Kesehatan,



Hasil tindak lanjut dicatat kembali dalam buku Pengaduan

## 2. Telepon

Petugas menerima telepon



Petugas mencatat isi umpan balik



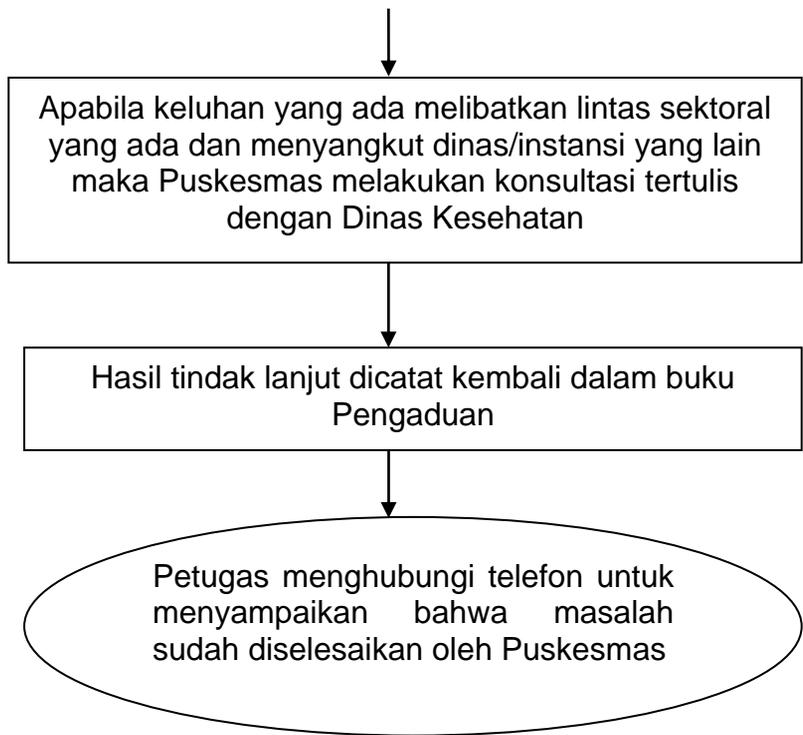
Tim Pengaduan dan SKM merekap isi umpan balik



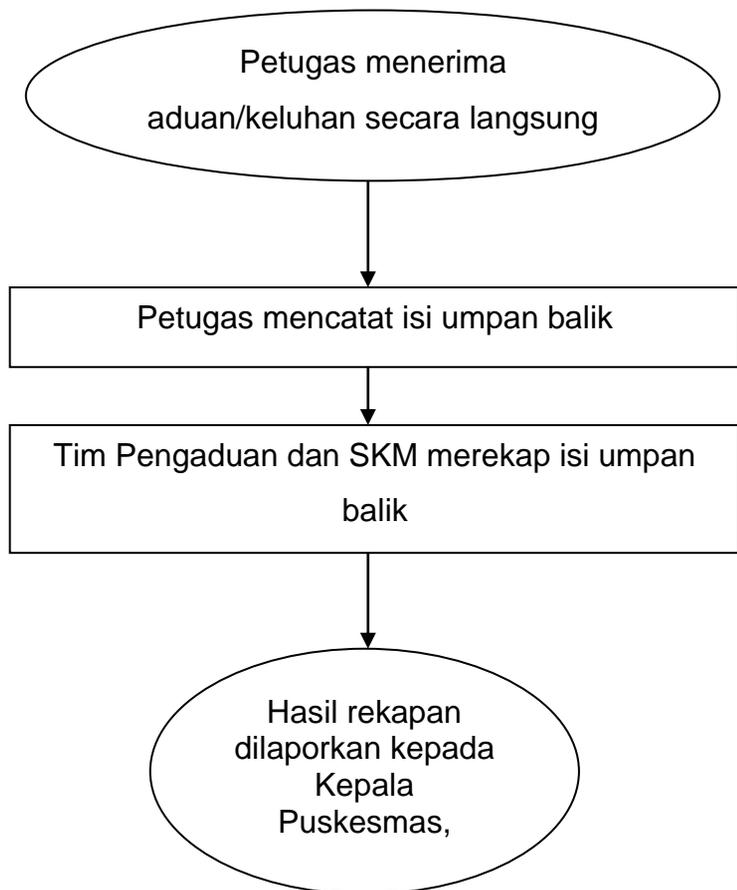
Hasil rekapan dilaporkan kepada Kepala Puskesmas,



Kepala Puskesmas melakukan tindak lanjut dengan Tim Manajemen Mutu apabila masalah tersebut berkaitan dengan program, apabila masalah tersebut menyangkut perorangan maka Kepala Puskesmas bersama dengan Kepala TU melakukan pembinaan kepada yang bersangkutan



### 3. Langsung



Kepala Puskesmas melakukan tindak lanjut dengan Tim Manajemen Mutu apabila masalah tersebut berkaitan dengan program, apabila masalah tersebut menyangkut perorangan maka Kepala Puskesmas bersama dengan Kepala TU melakukan pembinaan kepada yang bersangkutan

Apabila keluhan yang ada melibatkan lintas sektoral yang ada dan menyangkut dinas/instansi yang lain maka Puskesmas melakukan konsultasi tertulis dengan Dinas Kesehatan

Hasil tindak lanjut dicatat kembali dalam buku Pengaduan

Petugas menghubungi telepon untuk menyampaikan bahwa masalah sudah diselesaikan oleh Puskesmas

#### 4. Whatsapp

Petugas menerima Whatsapp

Petugas mencatat isi umpan balik

Tim Pengaduan dan SKM merekap isi umpan balik



Hasil rekapan dilaporkan kepada Kepala Puskesmas,



Kepala Puskesmas melakukan tindak lanjut dengan Tim Manajemen Mutu apabila masalah tersebut berkaitan dengan program, apabila masalah tersebut menyangkut perorangan maka Kepala Puskesmas bersama dengan Kepala TU melakukan pembinaan kepada yang bersangkutan



Apabila keluhan yang ada melibatkan lintas sektoral yang ada dan menyangkut dinas/instansi yang lain maka Puskesmas melakukan konsultasi tertulis dengan Dinas Kesehatan

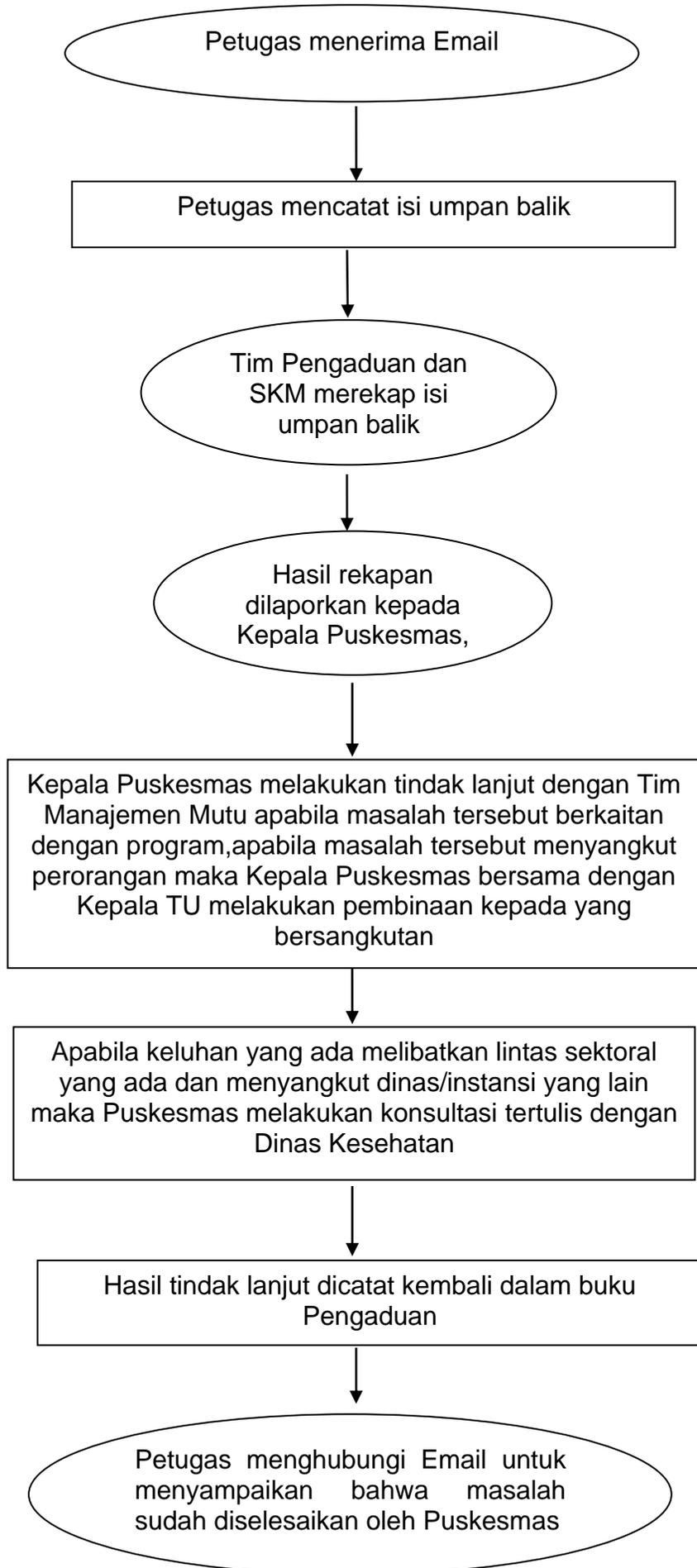


Hasil tindak lanjut dicatat kembali dalam buku Pengaduan

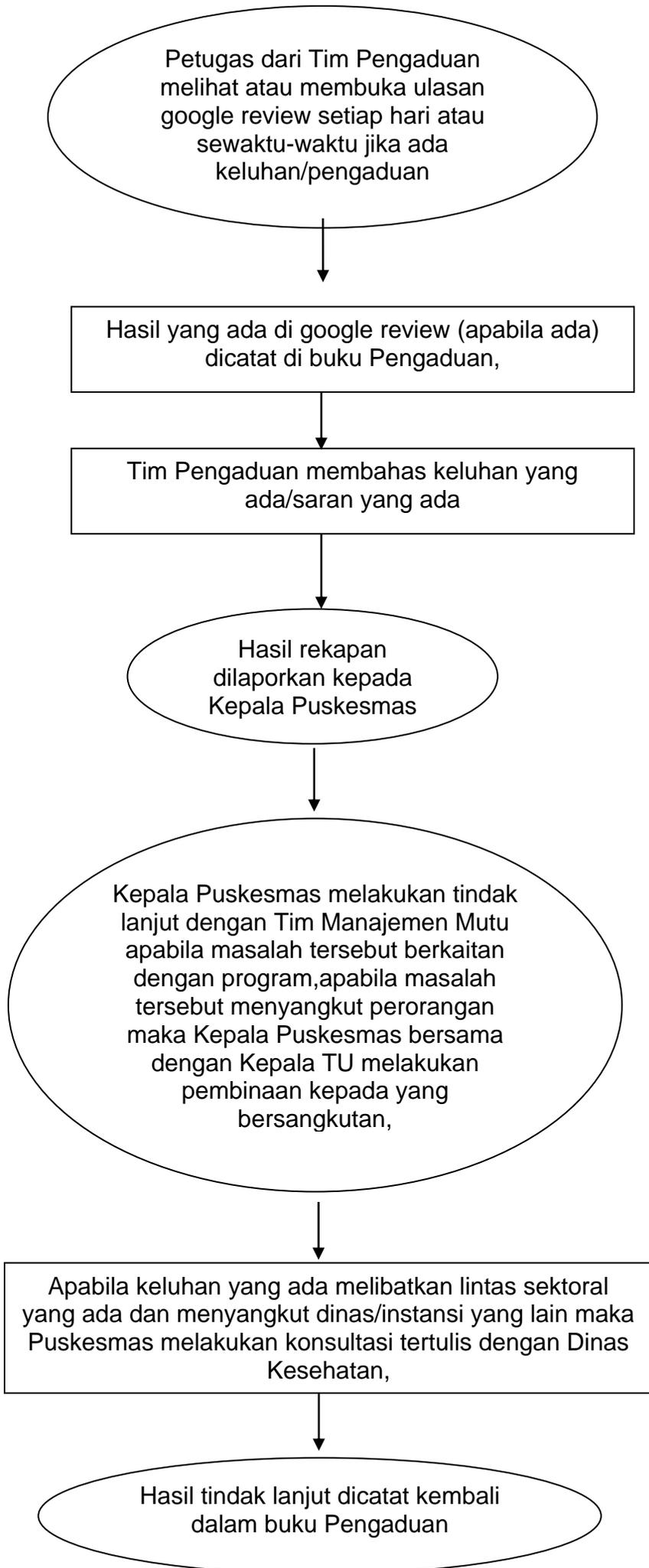


Petugas menghubungi Whatsapp untuk menyampaikan bahwa masalah sudah diselesaikan oleh Puskesmas

5. Email



## 6. Google Review



7. Unit terkait	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Admen</li><li>2. Penanggung Jawab Mutu, UKM, dan UKP</li><li>3. Koordinator Program UKM Essensial dan UKM Pengembangan</li><li>4. Pelaksana Kegiatan Program</li><li>5. Lintas Sektor</li></ol>
-----------------	--



	<b>PENANGANAN ADUAN / KELUHAN DARI PENGUNA LAYANAN</b>		
	<b>DAFTAR TILIK</b>	No. Dokumen : SOP/6.6.473/II/2023	
		No. Revisi : 01	
		Tanggal Terbit : 12 Januari 2023	
	Halaman : 1/13		
<b>PUSKESMAS PLAOSAN</b>			<b>dr. SITI SUMARNI</b> NIP.196008131988022001

Unit : .....

Nama Petugas : .....

Tanggal Pelaksanaan : .....

No	Kegiatan	Ya	Tidak
	Kotak Saran		
1	Apakah Petugas dari Tim Pengaduan melihat atau membuka kotak saran setiap hari atau sewaktu-waktu jika ada keluhan/pengaduan		
2	Apakah Hasil yang ada di kotak saran (apabila ada) dicatat di buku Pengaduan,		
3	Apakah Tim Pengaduan membahas keluhan yang ada/saran yang ada		
4	Apakah Hasil rekapan dilaporkan kepada Kepala Puskesmas,		
5	Apakah Kepala Puskesmas melakukan tindak lanjut dengan Tim Manajemen Mutu apabila masalah tersebut berkaitan dengan program,apabila masalah tersebut menyangkut perorangan maka Kepala Puskesmas bersama dengan Kepala TU melakukan pembinaan kepada yang bersangkutan,		
6	Apakah Apabila keluhan yang ada melibatkan lintas sektoral yang ada dan menyangkut dinas/instansi yang lain maka Puskesmas melakukan konsultasi tertulis dengan Dinas Kesehatan,		
7	Apakah Hasil tindak lanjut dicatat kembali dalam buku Pengaduan		
	Telepon		
1	Apakah Petugas menerima telepon		
2	Apakah Petugas mencatat isi umpan balik		
3	Apakah Tim Pengaduan dan SKM merekap isi umpan balik		
4	Apakah Hasil rekapan dilaporkan kepada Kepala Puskesmas		

5	Apakah Kepala Puskesmas melakukan tindak lanjut dengan Tim Manajemen Mutu apabila masalah tersebut berkaitan dengan program,apabila masalah tersebut menyangkut perorangan maka Kepala Puskesmas bersama dengan Kepala TU melakukan pembinaan kepada yang bersangkutan		
6	Apakah Apabila keluhan yang ada melibatkan lintas sektoral yang ada dan menyangkut dinas/instansi yang lain maka Puskesmas melakukan konsultasi tertulis dengan Dinas Kesehatan,		
7	Apakah Hasil tindak lanjut dicatat kembali dalam buku Pengaduan		
8	Apakah Petugas menghubungi telepon untuk menyampaikan bahwa masalah sudah diselesaikan oleh Puskesmas		
	Whatsapp		
1	Apakah Petugas menerima Whatsapp		
2	Apakah Petugas mencatat isi umpan balik		
3	Apakah Tim Pengaduan dan SKM merekap isi umpan balik		
4	Apakah Hasil rekap dilaporkan kepada Kepala Puskesmas		
5	Apakah Kepala Puskesmas melakukan tindak lanjut dengan Tim Manajemen Mutu apabila masalah tersebut berkaitan dengan program,apabila masalah tersebut menyangkut perorangan maka Kepala Puskesmas bersama dengan Kepala TU melakukan pembinaan kepada yang bersangkutan		
6	Apakah Apabila keluhan yang ada melibatkan lintas sektoral yang ada dan menyangkut dinas/instansi yang lain maka Puskesmas melakukan konsultasi tertulis dengan Dinas Kesehatan,		
7	Apakah Hasil tindak lanjut dicatat kembali dalam buku Pengaduan		
8	Apakah Petugas menghubungi Whatsapp untuk menyampaikan bahwa masalah sudah diselesaikan oleh Puskesmas		
	Email		
1	Apakah Petugas menerima Email		
2	Apakah Petugas mencatat isi umpan balik		
3	Apakah Tim Pengaduan dan SKM merekap isi umpan balik		
4	Apakah Hasil rekap dilaporkan kepada Kepala Puskesmas		
5	Apakah Kepala Puskesmas melakukan tindak lanjut dengan Tim Manajemen Mutu apabila masalah tersebut berkaitan dengan program,apabila masalah tersebut menyangkut perorangan maka Kepala Puskesmas bersama dengan Kepala TU melakukan pembinaan kepada yang bersangkutan		
6	Apakah Apabila keluhan yang ada melibatkan lintas sektoral yang ada dan menyangkut dinas/instansi yang lain maka Puskesmas		

	melakukan konsultasi tertulis dengan Dinas Kesehatan,		
7	Apakah Hasil tindak lanjut dicatat kembali dalam buku Pengaduan		
8	Apakah Petugas menghubungi Email untuk menyampaikan bahwa masalah sudah diselesaikan oleh Puskesmas		
	Google Review		
1	Apakah Petugas dari Tim Pengaduan melihat atau membuka ulasan di google review setiap hari atau sewaktu-waktu jika ada keluhan/pengaduan		
2	Apakah Hasil yang ada di google review (apabila ada) dicatat di buku Pengaduan,		
3	Apakah Tim Pengaduan membahas keluhan yang ada/saran yang ada		
4	Apakah Hasil rekapan dilaporkan kepada Kepala Puskesmas,		
5	Apakah Kepala Puskesmas melakukan tindak lanjut dengan Tim Manajemen Mutu apabila masalah tersebut berkaitan dengan program,apabila masalah tersebut menyangkut perorangan maka Kepala Puskesmas bersama dengan Kepala TU melakukan pembinaan kepada yang bersangkutan,		
6	Apakah Apabila keluhan yang ada melibatkan lintas sektoral yang ada dan menyangkut dinas/instansi yang lain maka Puskesmas melakukan konsultasi tertulis dengan Dinas Kesehatan,		
7	Apakah Hasil tindak lanjut dicatat kembali dalam buku Pengaduan		

Compliance Rate (CR) : ..... %

Plaosan,

Auditor,

.....