

PEMERINTAH KOTA BATAM
DINAS KESEHATAN KOTA BATAM
UPTD PUSKESMAS TANJUNG UNCANG

STANDART OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)



ALUR PENGADUAN MASYARAKAT

NOMOR : 000.8.3.4/PKM-TgU/KMP/103/VII/2023
TANGGAL : 15 Juli 2023

Dibuat Oleh	Direviu Oleh	Disetujui & Diketahui Oleh
Penanggung Jawab Program	Ketua Kepemimpinan dan Manajemen Puskesmas (KMP)	Kepala UPTD Puskesmas
 Syilvia Dewy Hasibuan, Am.Keb	 Indarson, AMKG	 dr. Nur 'Aini

TERKENDALI

DAFTAR RIWAYAT REVISI SOP
ALUR PENGADUAN MASYARAKAT

REVISI KE-	URAIAN MATERI REVISI	TANGGAL USULAN	TANGGAL BERLAKU
-	-	-	-

TERKENDALI

 <p>PEMERINTAH KOTA BATAM DINAS KESEHATAN KOTA BATAM UPTD PUSKESMAS TANJUNG UNCANG</p>	Nomor SOP	:	000.8.3.4/PKM- TgU/KMP/103/VII/2023
	Tgl Pembuatan	:	26 Juni 2023
	Tgl Revisi	:	-
	Tgl Efektif	:	15 Juli 2023
	Disahkan oleh	:	KEPALA UPTD PUSKESMAS TANJUNG UNCANG
	Nama SOP	:	Alur Pengaduan Masyarakat






dr. Nur 'Aini
NIP. 197601022006042028

Dasar Hukum:	Kualifikasi Pelaksana
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Republik Indonesia nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen; 2. Undang-undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik; 3. Undang undang Republik Indonesia nomor 36 tahun 2009 kesehatan; 4. Permendagri No. 52 tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur dilingkungan pemerintah Propinsi dan Kabupaten/Kota. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tim Penanganan Pengaduan masyarakat.
Keterkaitan:	Peralatan Perlengkapan
Pelayanan Pengaduan masyarakat sebahagian dari komitmen kami mewujudkan terciptanya pelayanan prima sesuai janji layanan Puskesmas Tanjung Uncang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Blangko pengaduan 2. Formulir register pengaduan 3. Kartu kendali pengaduan
Peringatan:	Pencatatan dan Pendataan:
Semua pegawai berperan serta sebagai penerima pengaduan masyarakat serta bertanggung jawab melaporkan pengaduan kepada Tim penanganan pengaduan	Register pengaduan

Pengertian	:	Pengaduan masyarakat adalah kondisi dimana terdapat aduan berupa keluhan, saran atau suatu hal yang disampaikan pelanggan atau masyarakat kepada Puskesmas
------------	---	--

TERKENDALI

Tujuan	:	Meningkatkan mutu pelayanan Puskesmas dengan masukan dan umpan balik dari pengguna layanan Puskesmas.
--------	---	---

Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Ket
	Tim Penanganan Pengaduan	Masyarakat	Kelengkapan	Waktu	Output	
1 Pengaduan masyarakat ke puskesmas Tanjung Uncang bisa melalui: <ul style="list-style-type: none"> • Kotak pengaduan di puskesmas • Loker pengaduan di puskesmas • Media sosial (Web, Facebook, Instagram, email, Google) 			Form pengaduan, No.Hp dan alamat	5 menit	Pengaduan	
2 Pengaduan diterima dan dibahas oleh tim penanganan pengaduan			Form Penerimaan, form penalaran dan pengklasifikasian, Form penyaluran pengaduan bukan kewenangan, form penyelesaian pengaduan.	2 kali 24 jam s/d 60 hari	Penyelesaian pengaduan	
3 Tim Penanganan pengaduan menyampaikan umpan balik melalui: <ul style="list-style-type: none"> • Papan pengumuman 			Form penyelesaian pengaduan	1 jam	Umpan balik dan publikasi	

TERKENDALI

	<ul style="list-style-type: none"> • Media sosial/publikasi • Secara langsung 						
--	---	--	--	--	--	--	--

Keterangan:

Kapsul



: Mulai dan berakhir

Kotak



: Proses/Ekskusi

Belah ketupat



: Pengambilan keputusan

Panah



: Arah proses

Segi lima



: Penghubung antar halaman