

TERKENDALI

Nomor	: 440/SOP/375/311.21/2023
Revisi Ke	: 00
Berlaku Tgl	: 4 Januari 2023



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENANGANAN PENGADUAN DARI PENGGUNA LAYANAN**

Disahkan Oleh :

Kepala UPTD Puskesmas Curahnongko






dr. Setya Nugraha Dewantara
NIP. 19860908 201903 1 006

**PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER
UPTD. PUSKESMAS CURAHNONGKO**


Jl. Bandalit No.19 Telp (0336) 8863020

TEMPUREJO 68173

	PENANGANAN PENGADUAN DARI PENGGUNA LAYANAN		
	SOP	No. Dokumen : 440/SOP/375/311.21/2023	
		No. Revisi : 0	
		Tgl. Terbit : 4 Januari 2023	
	Halaman		
UPTD. PUSKESMAS CURAHNONGKO			<u>dr. Setya Nugraha D.</u> NIP. 19860908 201903 1 006
1. Pengertian	Penanganan pengaduan adalah proses kegiatan menampung, mencatat, menelaah, menyalurkan, mengkonfirmasi, mengklarifikasi, memberikan alternatif solusi, mendokumentasi dan mensosialisasikan hasil pengaduan masyarakat kepada puskesmas yang diperoleh melalui komunikasi langsung, Kotak Saran, Telpon, SMS, kotak kepuasan pelanggan dan survei kepuasan pelanggan.		
2. Tujuan	Agar masalah yang dialami, dirasakan atau dihadapi masyarakat dapat segera dicarikan solusi terbaik bagi semua pihak.		
3. Kebijakan	Keputusan Kepala Puskesmas Curahnongko Nomor : 440/SK/002.38/311.21/2023 tentang Tim Penanganan Keluhan dan Pengaduan Masyarakat UPTD.Puskesmas Curahnongko		
4. Referensi	1. Nomor 128/MENKES/SK/II/2004 Tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan masyarakat. 2. Permenkes 75 Tahun 20014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 3. Permenpan No 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik		
5. Alat dan Bahan	1. Alat tulis 2. Buku Register pengaduan masyarakat		
6. Langkah Prosedur	1. Petugas pelayanan menghimpun aduan melalui kotak saran, telpon, SMS, WA, survey kepuasan pelanggan, atau yang disampaikan langsung secara lisan oleh masyarakat. 2. Tim PKPKM mencatat dan mengelompokkan jenis aduan. 3. Tim PKPKM langsung membahas tentang keluhan masyarakat bersama staf terkait untuk penyelesaian masalah. 4. Tim PKPKM menyampaikan informasi tentang hasil penanganan pengaduan kepada masyarakat disampaikan langsung atau disampaikan melalui SMS, WA ,telepon atau media publikasi sesuai dengan penyampaian pengaduan.		

PENANGANAN PENGADUAN DARI PENGGUNA LAYANAN	
UPTD. Puskesmas Curahnongko	SOP
	No. Dokumen : 440/SOP/375/311.21/2023
	No. Revisi : 0
	Tanggal Terbit : 4 Januari 2023
	Halaman : 2/3
	5. Tim PKPKM bila ada masalah tidak dapat diselesaikan secara internal, maka akan disampaikan atau dikoordinasikan oleh Kepala Puskesmas kepada pihak terkait/ lintas sektor
7. Bagan Alir	<pre> graph TD A([ADUAN]) --> B[FORMULIR KEPUASAN] A --> C[KOTAK SARAN] A --> D[KOTAK KEPUASAN] A --> E[KONTAK PENGADUAN] B --> F[TU mengelompokkan jenis aduan] C --> F D --> F E --> F F --> G[Membahas aduan] G --> H[Tidak selesai] H --> I[Lintas Sektor] I --> J[Menyampaikan informasi penanganan] </pre>
8. Unit terkait	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pendaftaran dan Rekam Medis 2. Ruang UGD 3. Ruang Umum 4. Ruang KIA,KB dan Imunisasi 5. Ruang Khusus 6. Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut 7. Ruang KIE Gizi 8. Ruang Farmasi 9. Ruang Persalinan 10. Ruang rawat inap 11. Laboratorium
9. Dokumen terkait	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kuisisioner Kepuasan Pasien 2. Kuisisioner Survey Masyarakat

UPTD. PUSKESMAS CURAHNONGKO	PENANGANAN PENGADUAN DARI PENGGUNA LAYANAN			
	SOP	No. Dokumen	:440/SOP/375/311.21/2023	
10. Rekaman Historis		No. Revisi	: 0	
		Tgl. Terbit	: 4 Januari 2023	
		Halaman	: 3/3	
	No.	Yang Di Ubah	Isi Perubahan	Tanggal mulai diberlakukan

	DAFTAR TILIK	
	PENDAFTARAN PASIEN	
	UPTD PUSKESMAS CURAHNONGKO	Disahkan :
	No. Dokumen : 440/DT.C/001/311.21/2018	Kepala Puskesmas Curahnongko
	No. Revisi : 01	<u>dr. Setya Nugraha D.</u> NIP. 198609082019031006
Tgl. Terbit : 3 April 2023		
Hal : 1		

Unit :

Nama Petugas :

Tanggal :

No	Langkah Kegiatan	Ya	Tidak
1	Apakah petugas mengucapkan salam sambil tersenyum?		
2	Apakah petugas mempersilakan pasien mengambil nomor antrian sesuai kebutuhan pasien?		
3	Apakah petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian dan mendahulukan pasien prioritas?		
4	Apakah petugas menanyakan sudah pernah berobat ke Puskesmas Curahnongko?		
5	Apakah petugas menanyakan keluhan pasien?		
6	Apakah petugas menyampaikan hak dan kewajiban pasien?		
7	Apakah petugas mempersilakan pasien menunggu di ruang tunggu sesuai kursi prioritas?		

Compliance rate (CR) :%


a. Hambatan / Masalah :

b. Penyebab :

c. RTL :

.....
PJ UKP

(.....)

	DAFTAR TILIK	
	PENDAFTARAN PASIEN	
	UPTD PUSKESMAS CURAHNONGKO	
	Disahkan :	
	Kepala Puskesmas Curahnongko <u>dr. Setya Nugraha D.</u> NIP. 198609082019031006	
No. Dokumen	: 440/DT.C/001/311.21/2018	
No. Revisi	: 01	
Tgl. Terbit	: 3 April 2023	
Hal	: 1	

Unit :

Nama Petugas :

Tanggal :

No	Langkah Kegiatan	Ya	Tidak
1	Apakah petugas mengucapkan salam sambil tersenyum?		
2	Apakah petugas mempersilakan pasien mengambil nomor antrian sesuai kebutuhan pasien?		
3	Apakah petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian dan mendahulukan pasien prioritas?		
4	Apakah petugas menanyakan sudah pernah berobat ke Puskesmas Curahnongko?		
5	Apakah petugas menanyakan keluhan pasien?		
6	Apakah petugas menyampaikan hak dan kewajiban pasien?		
7	Apakah petugas mempersilakan pasien menunggu di ruang tunggu sesuai kursi prioritas?		

Compliance rate (CR) :%

- a. Hambatan / Masalah :
- b. Penyebab :
- c. RTL :

.....
PJ UKP

(.....)