






**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
PENGELOLAAN PENGADUAN**



**UPT PUSKESMAS PANCUR  
KECAMATAN LINGGA UTARA**

Jalan Matang Desa Duara Kecamatan Lingga Utara, Kode Pos 29172  
Email:puskesmaspancur.lingga@yahoo.com

		<b>PENGELOLAAN PENGADUAN</b>		
		<b>SOP</b>	Nomor : 010/SOP-PKM.PCR/I/2023 No.Revisi : - Tgl.Diberlakukan : 05/01/2023 Halaman : 1-3	
Ditetapkan Ptt. Kepala UPT Puskesmas Pancur				<u>HERLI MARLINA, AM.Keb</u> Penata NIP. 19840405 201001 2 015
A.	Pengertian	Proses kegiatan menerima/menampung, mencatat, menelaah, menyalurkan, mengkonfirmasi, mengklarifikasi, memberikan alternatif solusi kepada pengadu, mendokumentasikan dan mensosialisasikan hasil pengaduan kepada masyarakat melalui komunikasi langsung, Kotak saran dan pengaduan, Telepon, SMS, Whatsapp, website, email, kotak kepuasan pelanggan		
B.	Tujuan	Agar masalah yang dialami, dirasakan atau dihadapi masyarakat dapat segera dicarikan solusi terbaik bagi semua pihak dan SOP ini sebagai acuan petugas dalam mengelola pengaduan di UPT Puskesmas Pancur.		
C.	Kebijakan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Keputusan Kepala UPT Puskesmas Pancur Nomor : 007/SK-PKM.PCR/I/2023 Tentang Pejabat Penghubung Pengaduan Masyarakat</li> <li>2. Surat Keputusan Kepala Puskesmas Pancur Nomor : 008/ SK-PKM.PCR/I/2023 Tentang Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan Sarana Pengaduan.</li> </ol>		
D.	Referensi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li> <li>4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan;</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2017 tentang Partisipasi Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Pemerintah</li> </ol>		

		<p>Daerah;</p> <p>8. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;</p> <p>9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;</p> <p>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>11. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p> <p>12. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter Umum dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi.</p>
E.	Alat dan Bahan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alat tulis</li> <li>2. Buku register pengaduan</li> <li>3. Kertas saran</li> <li>4. Formulir pengaduan</li> <li>5. Komputer</li> <li>6. Printer</li> <li>7. Kotak saran dan pengaduan</li> <li>8. Kotak kepuasan pelanggan/emoticon</li> </ol>
F.	Langkah- Langkah	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas yang melaksanakan : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. TIM Penanganan Pengaduan Masyarakat</li> </ol> </li> <li>2. Langkah – Langkah pengaduan : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Menerima pengaduan/keluhan yang disampaikan secara langsung, tidak langsung, dan/atau melalui media elektronik.</li> <li>b. Mengarahkan pengadu untuk mengisi formulir pengaduan/keluhan yang disampaikan secara langsung.</li> <li>c. Dalam hal pengadu tidak / mampu menulis dan / atau membaca, petugas wajib membantu mengisi formulir.</li> <li>d. Melakukan telaah (memproses) materi pengaduan/keluhan yang diterima.</li> <li>e. Mengkoordinasikan pengaduan masyarakat dengan upaya/unit terkait.</li> <li>f. Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat melakukan telaah (memproses) materi pengaduan/keluhan yang diterima dan diteruskan kepada Kepala Puskesmas.</li> <li>g. Mengkoordinasikan pengaduan masyarakat dengan upaya/unit terkait.</li> <li>h. Melakukan tindak lanjut atas pengaduan masyarakat.</li> </ol> </li> </ol>

		<p>i. Menyiapkan jawaban atau respon terhadap pengaduan masyarakat dan menyampaikan jawaban atas pengaduan masyarakat maksimal 14 hari setelah pengaduan.</p> <p>j. Menyampaikan jawaban pengaduan masyarakat melalui admin pengaduan.</p> <p>k. Mengadministrasikan pengaduan.</p>																											
G.	Diagram Allr	(-)																											
H.	Hal-hal yang Perlu diperhatikan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kelengkapan Dokumen Pengaduan</li> <li>2. Substansi Pengaduan</li> <li>3. Waktu Penyelesaian</li> <li>4. Tindak Lanjut</li> </ol>																											
I.	Unit Terkait	1. Semua Unit Pelayanan																											
J.	Rekaman historis perubahan	<table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Yang berubah</th> <th>Isi perubahan</th> <th>Tanggal mulai diberlakukan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				No	Yang berubah	Isi perubahan	Tanggal mulai diberlakukan																				
No	Yang berubah	Isi perubahan	Tanggal mulai diberlakukan																										