


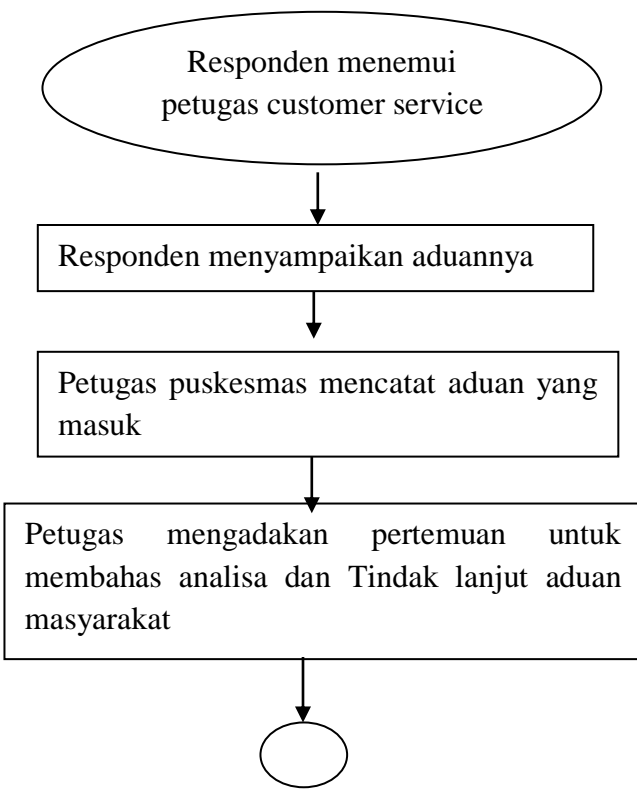
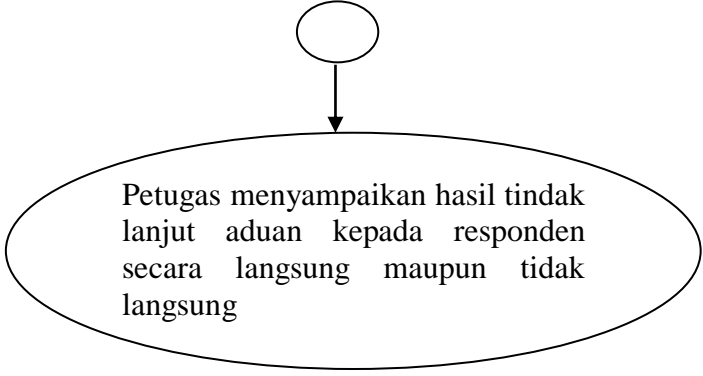


TERKENDALI

	PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI CUSTOMER SERVICE		
	No.Dokumen	: 096/SOP.KMP/2023	
	No. Revisi	: 01	
	Tanggal terbit	: 10-01-2023	
	Halaman	: 1 / 2	
Puskesmas Kwadungan	 PUSKESMAS KWADUNGAN		Drg. Rika Wandansari NIP. 19700308 200312 2 003

1. Pengertian	Alat atau sarana yang digunakan untuk menyampaikan pengaduan dari masyarakat melalui customer service secara langsung
2. Tujuan	Sebagai acuan petugas dalam melaksanakan pengelolaan pengaduan dari masyarakat melalui customer service secara langsung
3. Kebijakan	Keputusan Kepala Puskesmas Kwadungan Nomor:188/230/404.302.14/2023 Tentang Penetapan Tim Pengaduan Masyarakat Di Puskesmas Kwadungan
4. Referensi	Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah
5. Prosedur/ Langkah-langkah	<ol style="list-style-type: none">1. Responden menemui petugas customer service2. Responden menyampaikan aduannya3. Petugas mencatat aduan yang masuk4. Petugas mengadakan pertemuan untuk membahas analisa dan Tindak lanjut aduan masyarakat5. Petugas menyampaikan hasil tindak lanjut aduan kepada responden secara langsung maupun tidak langsung
6. Diagram Alir	 <pre>graph TD; A([Responden menemui petugas customer service]) --> B[Responden menyampaikan aduannya]; B --> C[Petugas puskesmas mencatat aduan yang masuk]; C --> D[Petugas mengadakan pertemuan untuk membahas analisa dan Tindak lanjut aduan masyarakat]; D --> E(());</pre>

	 <p>Petugas menyampaikan hasil tindak lanjut aduan kepada responden secara langsung maupun tidak langsung</p>												
7. Unit terkait	Petugas puskesmas, Tim Mutu, Masyarakat												
8. Rekaman Historis Perubahan	<table border="1" data-bbox="483 685 1461 1285"> <thead> <tr> <th data-bbox="483 685 560 767">No</th> <th data-bbox="560 685 727 767">Yang Diubah</th> <th data-bbox="727 685 1235 767">Isi Perubahan</th> <th data-bbox="1235 685 1461 767">Tanggal Mulai Diberlakukan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="483 767 560 1148">1</td> <td data-bbox="560 767 727 1148">Kebijakan</td> <td data-bbox="727 767 1235 1148">Keputusan Kepala UPT Puskesmas Kwadungan Nomor: 188/014/404.102.12/2020 tentang Tim Unit Pengaduan Masyarakat menjadi Keputusan Kepala Puskesmas kwadungan Nomor: 188/230/404.302.4.12/2023 tentang Penetapan Tim Pengaduan Masyarakat</td> <td data-bbox="1235 767 1461 1148">10-01-2023</td> </tr> <tr> <td data-bbox="483 1148 560 1285">2</td> <td data-bbox="560 1148 727 1285">Nomenklatur</td> <td data-bbox="727 1148 1235 1285">Merubah UPT Puskesmas Kwadungan menjadi Puskesmas Kwadungan</td> <td data-bbox="1235 1148 1461 1285">10-01-2023</td> </tr> </tbody> </table>	No	Yang Diubah	Isi Perubahan	Tanggal Mulai Diberlakukan	1	Kebijakan	Keputusan Kepala UPT Puskesmas Kwadungan Nomor: 188/014/404.102.12/2020 tentang Tim Unit Pengaduan Masyarakat menjadi Keputusan Kepala Puskesmas kwadungan Nomor: 188/230/404.302.4.12/2023 tentang Penetapan Tim Pengaduan Masyarakat	10-01-2023	2	Nomenklatur	Merubah UPT Puskesmas Kwadungan menjadi Puskesmas Kwadungan	10-01-2023
No	Yang Diubah	Isi Perubahan	Tanggal Mulai Diberlakukan										
1	Kebijakan	Keputusan Kepala UPT Puskesmas Kwadungan Nomor: 188/014/404.102.12/2020 tentang Tim Unit Pengaduan Masyarakat menjadi Keputusan Kepala Puskesmas kwadungan Nomor: 188/230/404.302.4.12/2023 tentang Penetapan Tim Pengaduan Masyarakat	10-01-2023										
2	Nomenklatur	Merubah UPT Puskesmas Kwadungan menjadi Puskesmas Kwadungan	10-01-2023										