


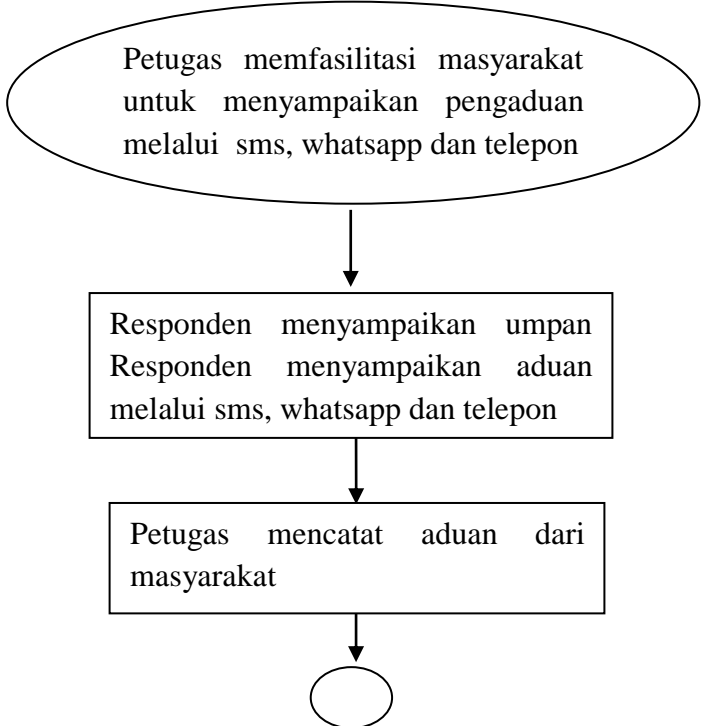


TERKENDALI

	PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI HANDPHONE (SMS, WHATSAPP DAN TELEPON)		
	SOP	No.Dokumen : 097/SOP.KMP/2023	
		No. Revisi : 02	
		Tanggal terbit : 10-01-2023	
Halaman : 1 / 2			
Puskesmas Kwadungan			<u>Drg. Rika Wandansari</u> NIP. 19700308 200312 2 003



1. Pengertian	Alat atau sarana yang digunakan untuk menyampaikan pengaduan dari masyarakat melalui sms, whatsapp dan telepon
2. Tujuan	Sebagai acuan petugas dalam melaksanakan pengelolaan pengaduan dari masyarakat melalui sms, whatsapp dan telepon
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. Petugas puskesmas memfasilitasi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan melalui sms, whatsapp dan telepon2. Responden menyampaikan aduan melalui sms, whatsapp dan telepon3. Petugas mencatat aduan dari masyarakat4. 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([Petugas memfasilitasi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan melalui sms, whatsapp dan telepon]) --> B[Responden menyampaikan umpan / Responden menyampaikan aduan melalui sms, whatsapp dan telepon]; B --> C[Petugas mencatat aduan dari masyarakat]; C --> D(());</pre>

	<pre> graph TD Start(()) --> Process[Petugas mengadakan pertemuan untuk membahas analisa dan Tindak lanjut aduan masyarakat] Process --> End([Petugas menyampaikan hasil tindak lanjut aduan kepada responden secara langsung maupun tidak langsung]) </pre>												
7. Unit terkait	Petugas puskesmas, Tim Mutu, Masyarakat												
8. Rekaman Historis Perubahan	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="483 892 558 1024">No</th> <th data-bbox="558 892 782 1024">Yang Diubah</th> <th data-bbox="782 892 1256 1024">Isi Perubahan</th> <th data-bbox="1256 892 1464 1024">Tanggal Mulai Diberlakukan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="483 1024 558 1405">1</td> <td data-bbox="558 1024 782 1405">Kebijakan</td> <td data-bbox="782 1024 1256 1405">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="1256 1024 1464 1405">10-01-2023</td> </tr> <tr> <td data-bbox="483 1405 558 1537">2</td> <td data-bbox="558 1405 782 1537">Nomenklatur</td> <td data-bbox="782 1405 1256 1537">Merubah UPT Puskesmas Kwadungan menjadi Puskesmas Kwadungan</td> <td data-bbox="1256 1405 1464 1537">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										