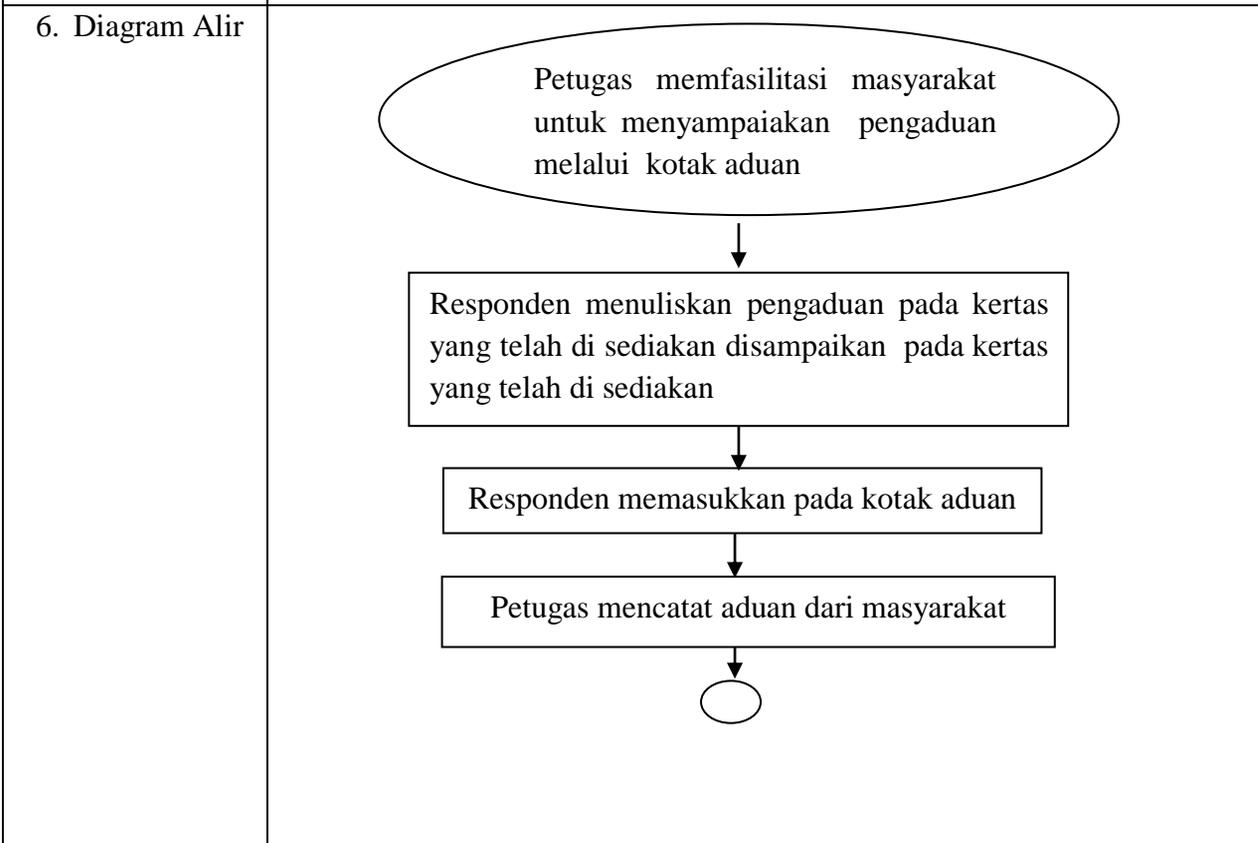
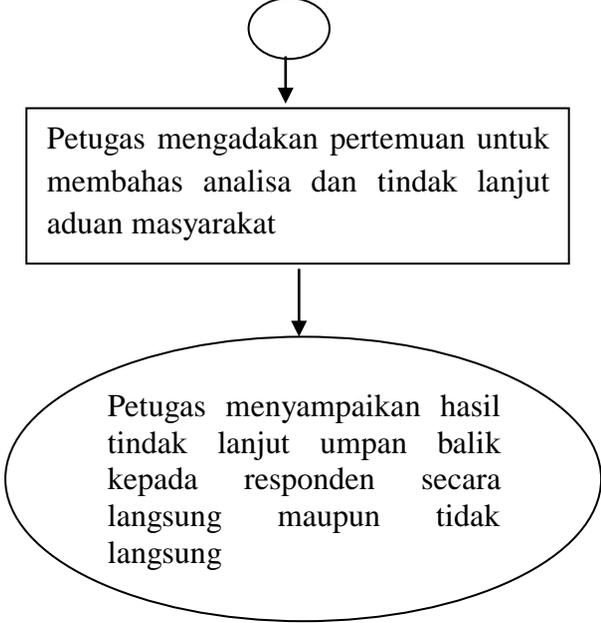


TERKENDALI

	PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI KOTAK ADUAN		
	SOP	No.Dokumen : 093/SOP.KMP/2023	
		No. Revisi : 02	
		Tanggal terbit : 10-01-2023	
Halaman : 1 / 2			
Puskesmas Kwadungan	 		Drg. Rika Wandansari NIP. 19700308 200312 2 003

1. Pengertian	Alat atau sarana yang digunakan untuk menyampaikan pengaduan dari masyarakat melalui kotak aduan
2. Tujuan	Sebagai acuan petugas dalam melaksanakan pengelolaan pengaduan dari masyarakat melalui kotak aduan
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 memfasilitasi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan melalui kotak aduan 2. Responden menuliskan pengaduan pada kertas yang telah di sediakan 3. Responden memasukkan pada kotak aduan 4. Petugas mencatat aduan dari masyarakat 5. Petugas mengadakan pertemuan untuk membahas analisa dan Tindak lanjut aduan masyarakat 6. Petugas menyampaikan hasil tindak lanjut umpan balik kepada responden secara langsung maupun tidak langsung



	 <pre> graph TD Start(()) --> A[Petugas mengadakan pertemuan untuk membahas analisa dan tindak lanjut aduan masyarakat] A --> B(Petugas menyampaikan hasil tindak lanjut umpan balik kepada responden secara langsung maupun tidak langsung) </pre>			
7. Unit terkait	Petugas puskesmas, Tim Mutu, Masyarakat			
8. Rekaman Historis Perubahan	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