
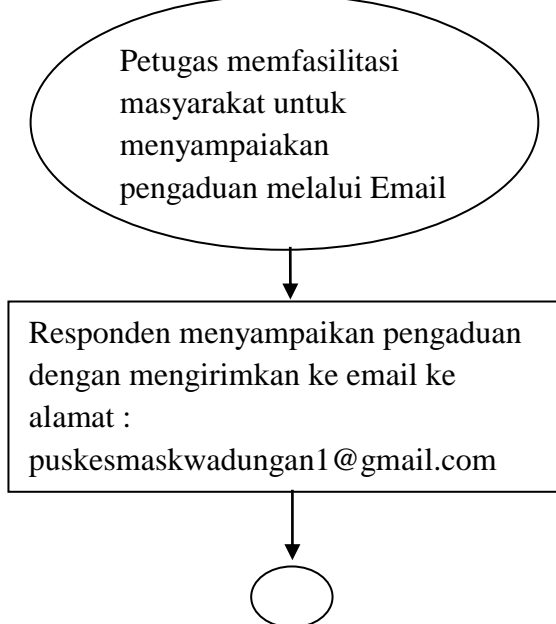
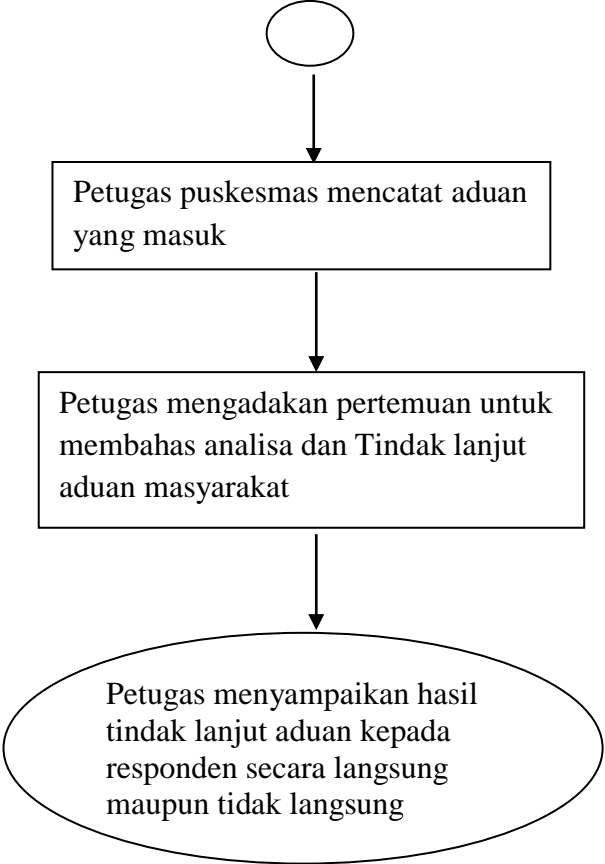


**TERKENDALI**

|   |  |                    |   |
|---|--|--------------------|---|
|  | <b>PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI MEDIA SOSIAL</b>   |                    |  |
|   | No.Dokumen   | : 092/SOP.KMP/2023 |   |
|   | No. Revisi   | : 02               |   |
|   | Tanggal terbit   | : 10-01-2023       |   |
|   | Halaman  | : 1 / 2            |   |
| Puskesmas Kwadungan   | <br><b>PUSKESMAS KWADUNGAN</b> |                    | <u>Drg. Rika Wandansari</u><br>NIP. 19700308 200312 2 003                           |

|                              |  |
|------------------------------|--|
| 1. Pengertian                | Alat atau sarana yang digunakan untuk menyampaikan aduan dari masyarakat melalui Media Sosial (Email, Instagram, Facebook, Web)  |
| 2. Tujuan                    | Sebagai acuan petugas dalam melaksanakan pengelolaan pengaduan dari masyarakat melalui media sosial  |
| 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"><li>1. Petugas memfasilitasi masyarakat untuk menyampaikakan pengaduan melalui email, Instagram, facebook, web</li><li>2. Responden menyampaikan pengaduan dengan mengirimkan ke email dengan alamat : <a href="mailto:puskesmaskwadungan1@gmail.com">puskesmaskwadungan1@gmail.com</a>, Instagram dengan alamat : puskesmas_kwadungan, facebook dengan alamat Puskesmas Kwadungan, dan melalui website dengan alamat <a href="https://pkmkwadungan.ngawikab.go.id">https://pkmkwadungan.ngawikab.go.id</a></li><li>3. Petugas mencatat aduan yang masuk</li><li>4. Petugas mengadakan pertemuan untuk membahas analisa dan Tindak lanjut aduan masyarakat</li><li>5. Tim mutu menyampaikan hasil tindak lanjut umpan balik kepada responden secara langsung maupun tidak langsung</li></ol> |
| 6. Diagram Alir              |  <pre>graph TD; A([Petugas memfasilitasi masyarakat untuk menyampaikakan pengaduan melalui Email]) --&gt; B[Responden menyampaikan pengaduan dengan mengirimkan ke email ke alamat : puskesmaskwadungan1@gmail.com]; B --&gt; C(( ));</pre>  |

|                               |  <pre> graph TD     Start(( )) --&gt; Step1[Petugas puskesmas mencatat aduan yang masuk]     Step1 --&gt; Step2[Petugas mengadakan pertemuan untuk membahas analisa dan Tindak lanjut aduan masyarakat]     Step2 --&gt; 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" data-bbox="483 1148 1464 1714"> <thead> <tr> <th data-bbox="483 1148 558 1273">No</th> <th data-bbox="558 1148 727 1273">Yang Diubah</th> <th data-bbox="727 1148 1256 1273">Isi Perubahan</th> <th data-bbox="1256 1148 1464 1273">Tanggal Mulai Diberlakukan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="483 1273 558 1614">1</td> <td data-bbox="558 1273 727 1614">Kebijakan</td> <td data-bbox="727 1273 1256 1614">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 1273 1464 1614">10-01-2023</td> </tr> <tr> <td data-bbox="483 1614 558 1714">2</td> <td data-bbox="558 1614 727 1714">Nomenklatur</td> <td data-bbox="727 1614 1256 1714">Merubah UPT Puskesmas Kwadungan menjadi Puskesmas Kwadungan</td> <td data-bbox="1256 1614 1464 1714">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                 |               |                            |   |           |  |            |   |             |   |            |