


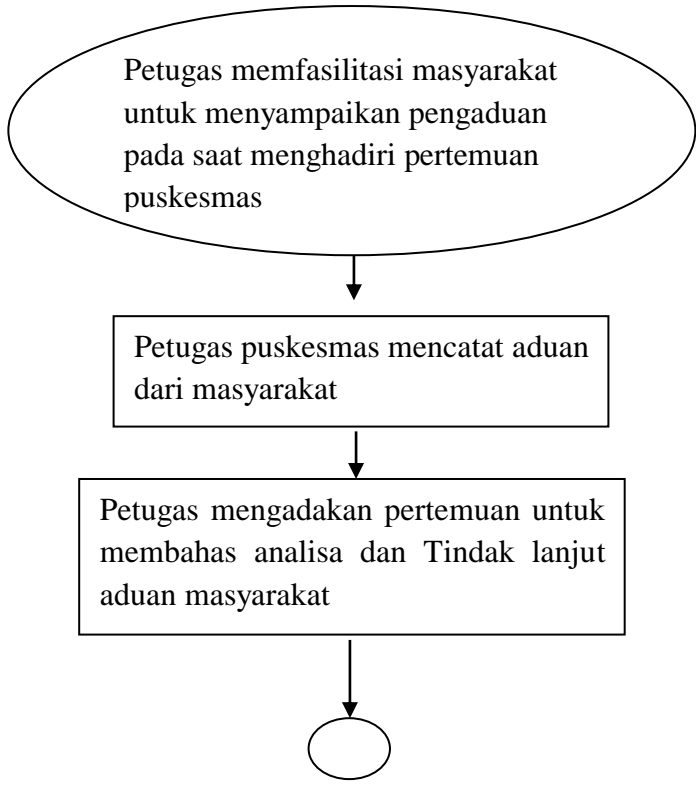
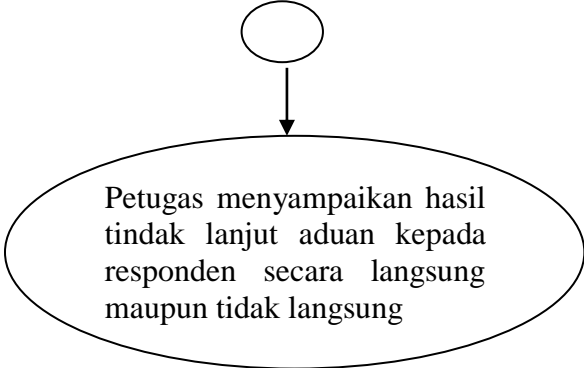


TERKENDALI

	PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI PERTEMUAN		
	No.Dokumen	: 095/SOP.KMP/2023	
	No. Revisi	: 02	
	Tanggal terbit	: 10-01-2023	
SOP		Halaman	: 1 / 2
Puskesmas Kwadungan	 PUSKESMAS KWADUNGAN		<u>Drg. Rika Wandansari</u> NIP. 19700308 200312 2 003

Pengertian	Alat atau sarana yang digunakan untuk menyampaikan pengaduan dari masyarakat pada saat melakukan pertemuan
1. Tujuan	Sebagai acuan petugas dalam melaksanakan pengelolaan pengaduan dari masyarakat melalui pertemuan
2. Kebijakan	Keputusan Kepala Puskesmas Kwadungan Nomor:188/230/404.302.14/2023 Tentang Penetapan Tim Pengaduan Masyarakat Di Puskesmas Kwadungan
3. Referensi	Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah
4. Prosedur/ Langkah-langkah	<ol style="list-style-type: none">1. Petugas memfasilitasi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan pada saat menghadiri pertemuan puskesmas2. Petugas puskesmas mencatat aduan dari masyarakat3. Petugas mengadakan pertemuan untuk membahas analisa dan Tindak lanjut aduan masyarakat4. Petugas menyampaikan hasil tindak lanjut aduan kepada responden secara langsung maupun tidak langsung
5. Diagram Alir	 <pre>graph TD; A([Petugas memfasilitasi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan pada saat menghadiri pertemuan puskesmas]) --> B[Petugas puskesmas mencatat aduan dari masyarakat]; B --> C[Petugas mengadakan pertemuan untuk membahas analisa dan Tindak lanjut aduan masyarakat]; C --> D(());</pre>

				
6. Unit terkait	Petugas puskesmas, Tim Mutu, Masyarakat			
7. 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