

	PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT		
	SOP	No. Dokumen : 233 /SOP-UKP/2024	
		No. Revisi : -	
		Tanggal Terbit : 15 Januari 2024	
		Halaman : 1/3	
UPTD Puskesmas Pulau Tiga			<u>Dina Inari Memoriny, AMK</u> NIP.198511062010012023
1. Pengertian	Pelayanan pengaduan masyarakat adalah kegiatan menampung keluhan masyarakat yang berhubungan dengan upaya dan jenis pelayanan yang diberikan, sekaligus memberi solusi penyelesaian keluhan.		
2. Tujuan	Sebagai acuan penrapan langkah – langkah untuk mengatur tata cara menerima dan menangani pengaduan masyarakat baik dalam bentuk lisan maupun tulisan untuk perbaikabn kinerja serta kualitas pelayanan.		
3. Kebijakan	SK Kepala UPTD Puskesmas Pulau Tiga Nomor 080/PKM/2024, tentang TIM Pengaduan Masyarakat.		
4. Referensi	Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan.		
5. Prosedur/langkah-langkah	1. Alat dan bahan : a. ATK 2. Persipan petugas pelaksana 3. Langkah-langkah: a. Petugas menerima pengaduan masyarakat melalui : secara langsung, kotak saran, dan media social (SMS, Facebook, situs web). b. Petugas penerima aduan melaporkan pada admin pengaduan. c. Petugas admin pengaduan melaporkan pada tim penanganan pengaduan masyarakat. d. Tim penaganan pengaduan masayarakat melakukan telaah atas pengaduan yang diterima. e. Tim penanganan pengaduan masyarakat mengkoordinasikan pengaduan dengan unit terkait. f. Tim penanganan pengaduan masyarakat menyiapkan jawaban atau respon terhadap aduan masyarakat. g. Tim penanganan pengaduan masyarakat melakukan tindak lanjut atas pengaduan. h. Tim penanganan pengaduan masyarakat menyampaikan jawaban pengaduan masayarakat melalui admin pengaduan.		

UPTD Puskesmas Pulau Tiga	PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT		Dina Inari Memoriny, AMK NIP.198511062010012023
	SOP	No. Dokumen : 233 /SOP-UKP/2024	
		No. Revisi : -	
		Tanggal Terbit : 15 Januari 2024	
		Halaman : 2/2	
6. Diagram			
Alir	Petugas menerima pengaduan masyarakat melalui : secara langsung, kotak saran, dan media social (SMS, Facebook, situs web Petugas penerima aduan melaporkan pada admin pengaduan Petugas admin pengaduan melaporkan pada tim penanganan pengaduan masyarakat Tim penaganan pengaduan masayarakat melakukan telaah atas pengaduan yang diterima. Tim penanganan pengaduan masyarakat mengkoordinasikan pengaduan dengan unit Tim penanganan pengaduan masyarakat menyiapkan jawaban atau respon terhadap aduan masyarakat Tim penanganan pengaduan masyarakat melakukan tindak lanjut atas pengaduan Tim penanganan pengaduan masyarakat menyampaikan jawaban pengaduan masayarakat melalui admin pengaduan		

	PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT		
	DAFTAR TILIK	No. Dokumen : /DT/UKP/2024	
		No. Revisi : -	
		Tanggal Terbit :2024	
	Halaman : 1/1		
UPTD Puskesmas Pulau Tiga			<u>Dina Inari Memoriny,AMK</u> 198511062010012023

Unit :
Nama Petugas :

Tanggal Pelaksanaan : 2024

NO	KEGIATAN	YA	TIDAK
1.	Apakah petugas memberikan informasi tentang pengaduan masyarakat secara langsung atau tidak langsung ?		
2.	Apakah petugas menyelesaikan pengaduan masyarakat tentang pelayanan publik UPTD Puskesmas Pulau Tiga sesuai dengan waktu yang di tentukan?		
3.	Apakah petugas mencatat , pelaporan dan mendokumentasikan pengaduan masyarakat tepat waktu sesuai dengan ketentuan?		
Jumlah			

Compliance rate (CR) = $\frac{\text{YA}}{\text{YA} + \text{TIDAK}} \times 100\%$

Pulau Tiga.....2024
Pelaksana/Auditor

NIP.