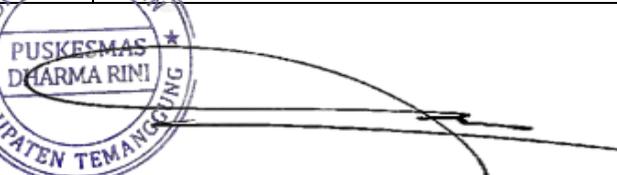
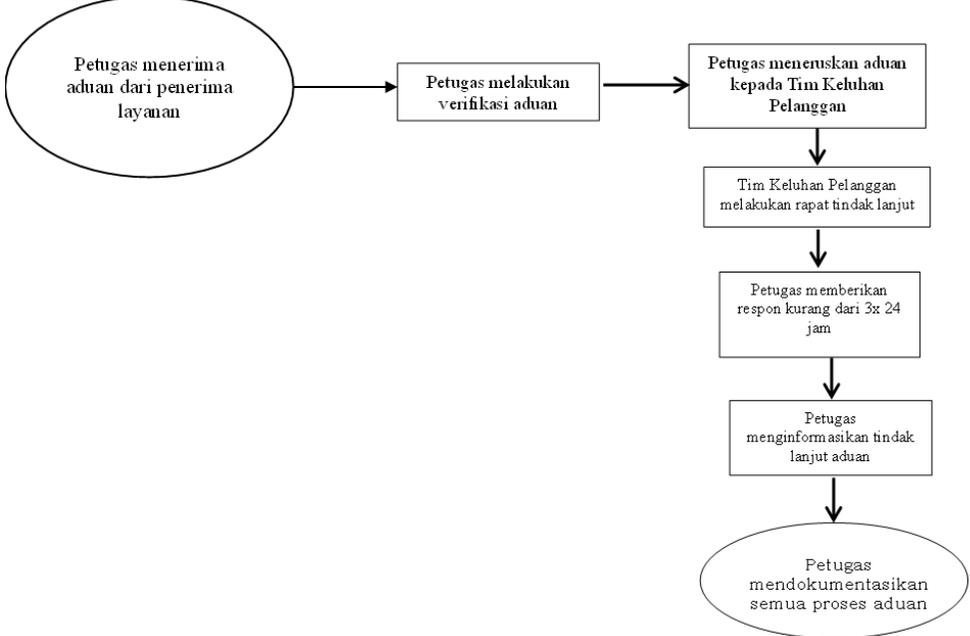


	LAYANAN PENGADUAN		
	SOP	No.Dokumen : SOP / 1046 / 2024	
		No. Revisi : 0	
		Tanggal Terbit : 3 Januari 2024	
	Halaman : 1/2		
			dr. SUPRIYANTO NIP. 196803042008011008
1. Pengertian	Pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik terjadi ketika masyarakat selaku pengguna layanan tidak puas atas pelayanan yang diberikan, bahkan menambah kekecewaan ketika pengaduan yang disampaikan tidak dikelola atau ditanggapi secara baik oleh petugas pengaduan.		
2. Tujuan	Sebagai acuan atau pedoman petugas untuk melaksanakan pelayanan pengaduan dalam rangka peningkatan mutu dan kinerja Puskesmas Dharma Rini.		
3. Kebijakan	Surat keputusan Bupati Temanggung Nomor 800 / 881 Tahun 2024 Tentang Penyelenggaraan Integrasi Layanan Primer Puskesmas Dharma Rini.		
4. Referensi	Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK 01.07/Menkes/2015/2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer.		
5. Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menampung pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui; lisan/tatap muka, telepon, kotak saran, SMS/WA, Email, Facebook, IG, website, maupaun pada akun Google Maps. 2. Petugas mengidentifikasi dan menentukan kelayakan pengaduan. 3. Petugas meneruskan aduan kepada Tim Keluhan Pelanggan untuk dilakukan pembahasan tindak lanjut, serta memberikan respon dalam waktu kurang dari 3 x 24 jam. 4. Petugas menginformasikan tindak lanjut aduan kepada pasien yang bersangkutan melalui : lisan/tatap muka, telpon, SMS/WA, dan papan informasi di Puskesmas. 5. Petugas mendokumentasikan proses aduan. 		
6. Diagram Alir	 <pre> graph TD A([Petugas menerima aduan dari penerima layanan]) --> B[Petugas melakukan verifikasi aduan] B --> C[Petugas meneruskan aduan kepada Tim Keluhan Pelanggan] C --> D[Tim Keluhan Pelanggan melakukan rapat tindak lanjut] D --> E[Petugas memberikan respon kurang dari 3x 24 jam] E --> F[Petugas menginformasikan tindak lanjut aduan] F --> G([Petugas mendokumentasikan semua proses aduan]) </pre>		

7. Hal-Hal yang Perlu Diperhatikan	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien dilayani sesuai nomor antrean tanpa membedakan status kecuali pasien prioritas (lanjut usia, disabilitas, dan rujukan internal)2. Bagi pasien umum (non BPJS) diberlakukan tarif pelayanan sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2023 dan tidak dikenakan tambahan di luar pelayanan yang diberikan
8. Unit Terkait	<ol style="list-style-type: none">1. Klaster 12. Klaster 23. Klaster 34. Klaster 45. Lintas klaster
9. Dokumen Terkait	Rekam Medis