

			MASTER
	IDENTIFIKASI PENGADUAN MELALUI EMAIL/INSTAGRAM/FACEBOOK		
	SOP	No. Dokumen : SOP/60/35.73.402.07/2023	
		No. Revisi : 1	
Tanggal Terbit : 8 Juni 2023			
Halaman : 1/3	SALINAN NO : 2		
Puskesmas Arjuno			dr. Edy Dwitanto NIP. 19730630 200604 1 012

1.	Pengertian	Identifikasi pengaduan melalui email, Instagram dan facebook adalah suatu kegiatan untuk menilai pengaduan melalui media email atau media sosial.
2.	Tujuan	Sebagai pedoman dalam menerima pengaduan secara tidak langsung
3.	Kebijakan	Keputusan Kepala Puskesmas Arjuno Nomor 188.45/427c/35.73.402.07/2023 tentang Pengelolaan Umpan Balik Bagi Pengguna Layanan
4.	Referensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
5.	Alat Dan Bahan	Alat : <ol style="list-style-type: none"> 1. Handphone/Komputer/laptop 2. Buku pengaduan 3. Internet Bahan : -
6.	Langkah-Langkah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pengelola pengaduan membuka email, facebook atau Instagram 2. Petugas pengaduan melaporkan kepada tim pengelola pengaduan tentang adanya pengaduan yang masuk dalam 1x24 jam di hari kerja 3. Tim pengelola aduan melakukan rapat internal untuk membahas pengaduan yang masuk 4. Tim pengelola aduan melaporkan kepada kepala puskesmas untuk mendapatkan persetujuan dan saran

		<p>5. Tim pengelola aduan memberikan feedback melalui email, facebook atau Instagram dalam 3 x 24 jam di hari sudah harus memberikan feedback sejak pengaduan masuk</p> <p>6. Tim pengelola pengaduan memasukan pengaduan diwebsite puskesmas Arjuno kolom beranda dibagian respon pengaduan pelayanan</p>
<p>7. Diagram Alir</p>		<pre> graph TD A([Petugas pengelola pengaduan membuka email, facebook atau Instagram]) --> B[Petugas pengaduan melaporkan kepada tim pengelola pengaduan tentang adanya pengaduan yang masuk dalam 1x24 jam di hari kerja] B --> C[Tim pengelola aduan melakukan rapat internal untuk membahas pengaduan yang masuk] C --> D[Tim pengelola aduan melaporkan kepada kepala puskesmas untuk mendapatkan persetujuan dan saran] D --> E[Tim pengelola aduan memberikan feedback melalui email,facebook atau Instagram dalam 3 x 24 jam di hari sudah harus memberikan feedback sejak pengaduan masuk] E --> F([Tim pengelola pengaduan memasukan pengaduan diwebsite puskesmas Arjuno kolom beranda dibagian respon pengaduan pelayanan]) </pre>
<p>8. Hal - hal yang perlu diperhatikan</p>		<p>Semua pengaduan harus ditindaklanjuti untuk peningkatan mutu puskesmas</p>
<p>9. Unit Terkait</p>		<p>-Semua Unit Pelayanan Puskesmas -PUSTU</p>

10.	Dokumen terkait	Rekapan hasil dari seluruh media pengaduan			
11	Histori perubahan	No	Yang dirubah	Isi Perubahan	Tgl mulai diberlakukan
		1	Kebijakan	Keputusan Kepala Puskesmas Arjuno Nomor 188.45/241a/35.73.402.07/2021 tentang Pengelolaan Umpan balik dari Pengguna layanan di Puskesmas Arjuno	25 September 2021