

	IDENTIFIKASI PENGADUAN MELALUI KOTAK PENGADUAN		MASTER 
	SOP	No. Dokumen : SOP/62a/35.73.402.07/2023	
		No. Revisi : 1	
		Tanggal Terbit : 28 Juni 2023	
Halaman : 3		SALINAN NO : 2	
Puskesmas Arjuno			dr. Edy Dwitanto NIP. 19730630 200604 1 012

1.	Pengertian	Identifikasi pengaduan melalui kotak pengaduan adalah suatu kegiatan untuk menilai keluhan pelanggan dengan memakai media kotak pengaduan.
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. Kotak pengaduan 2. Bolpoint 3. Lembar pengaduan 4. Buku pengaduan Bahan : -
6.	Langkah-Langkah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pengelola pengaduan membuka kotak pengaduan yang berisi lembar pengaduan 2. Petugas pengelola pengaduan mengambil kertas yang berisi pengaduan dan mencatat isi pengaduan dibuku bantu pengaduan 3. Petugas pengelola pengaduan dalam 1x24 jam melaporkan kepada penanggung jawab pengelola aduan

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Penanggung jawab pengelola aduan dalam 2 x 24 jam di hari kerja harus melakukan rapat internal tim pengelola aduan 5. Feedback jawaban disampaikan kepada kepala puskesmas untuk mendapatkan persetujuan sebelum direleased 6. Tim pengelola aduan dalam 3 x 24 jam dihari kerja sudah harus merelease jawaban sejak pengaduan masuk ke petugas pengelola pengaduan 7. Tim pengelola aduan memberikan feedback melalui jawaban tertulis yang dipasang dimading puskesmas dan melalui WA 8. Tim pengelola pengaduan memasukan pengaduan diwebsite puskesmas Arjuno kolom beranda dibagian respon pengaduan pelayanan
7.	Diagram Alir	<pre> graph TD A([Petugas pengelola pengaduan membuka kotak pengaduan yang berisi lembar pengaduan]) --> B[Petugas pengelola pengaduan mengambil kertas yang berisi pengaduan dan mencatat isi pengaduan dibuku bantu pengaduan] B --> C[Petugas pengelola pengaduan dalam 1x24 jam melaporkan kepada penanggung jawab pengelola aduan] C --> D[Penanggung jawab pengelola aduan dalam 2 x 24 jam di hari kerja harus melakukan rapat internal tim pengelola aduan] D --> E[Feedback jawaban disampaikan kepada kepala puskesmas untuk mendapatkan persetujuan sebelum direleased] E --> F([]) </pre>

		<pre> graph TD Start(()) --> Step1[Tim pengelola aduan dalam 3 x 24 jam dihari kerja sudah harus merelease jawaban sejak pengaduan masuk ke petugas pengelola pengaduan] Step1 --> Step2[Tim pengelola aduan memberikan feedback melalui jawaban tertulis yang dipasang dimading puskesmas dan melalui WA] Step2 --> Step3([Tim pengelola pengaduan memasukan pengaduan diwebsite puskesmas Arjuno kolom beranda dibagian respon pengaduan pelayanan]) </pre>																			
8.	Hal - hal yang perlu diperhatikan	Semua pengaduan harus ditindaklanjuti untuk peningkatan mutu puskesmas																			
9.	Unit Terkait	-Semua Unit Pelayanan Puskesmas -PUSTU																			
10.	Dokumen terkait	Rekapan hasil dari seluruh media komunikasi																			
11	Histori perubahan	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="565 1627 651 1739">No</th> <th data-bbox="651 1627 824 1739">Yang dirubah</th> <th data-bbox="824 1627 1243 1739">Isi Perubahan</th> <th data-bbox="1243 1627 1492 1739">Tgl mulai diberlakukannya</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="565 1739 651 2133">1</td> <td data-bbox="651 1739 824 2133">Kebijakan</td> <td data-bbox="824 1739 1243 2133">Keputusan Kepala Puskesmas Arjuno Nomor 188.45/241a/35.73.402.07/2021 tentang Pengelolaan Umpan balik dari Pengguna layanan di Puskesmas Arjuno</td> <td data-bbox="1243 1739 1492 2133">25 September 2021</td> </tr> <tr> <td data-bbox="565 2133 651 2207"></td> <td data-bbox="651 2133 824 2207"></td> <td data-bbox="824 2133 1243 2207"></td> <td data-bbox="1243 2133 1492 2207"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="565 2207 651 2255"></td> <td data-bbox="651 2207 824 2255"></td> <td data-bbox="824 2207 1243 2255"></td> <td data-bbox="1243 2207 1492 2255"></td> </tr> </tbody> </table>	No	Yang dirubah	Isi Perubahan	Tgl mulai diberlakukannya	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											
No	Yang dirubah	Isi Perubahan	Tgl mulai diberlakukannya																		
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																		