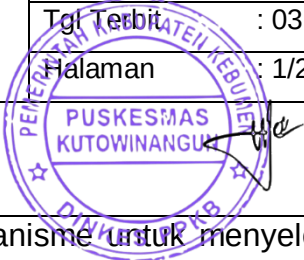


|                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                  |                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div>  </div> | <div>PENANGANAN ADUAN/ KELUHAN DARI<br/>PENGGUNA LAYANAN</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                  | <div>  </div> |
|                                                                                                | <div>SOP</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | No. Dokumen : SOP/ KMP/025 /2022 |                                                                                                  |
|                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | No. Revisi : 01                  |                                                                                                  |
|                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Tgl Terbit : 03 /01/2023         |                                                                                                  |
|                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Halaman : 1/2                    |                                                                                                  |
| <div>PUSKESMAS<br/>KUTOWINANGUN</div>                                                          | <div>  </div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                  | <div>dr. Pratama Adi Prabawa, M.Sc.</div> <div>NIP. 19730312 200212 1 008</div>                  |
| 1. Pengertian                                                                                  | Mekanisme untuk menyelesaikan aduan/ keluhan dari pengguna layanan Puskesmas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                  |                                                                                                  |
| 2. Tujuan                                                                                      | Memberikan tanggapan dan penanganan yang cepat dan tepat terhadap aduan/ keluhan dari pengguna layanan Puskesmas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                  |                                                                                                  |
| 3. Kebijakan                                                                                   | SK Kepala Puskesmas Kutowinangun Nomor : 440.1/053/KEP/2022 tentang Pengelolaan Umpan Balik dari Pengguna Layanan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                  |                                                                                                  |
| 4. Referensi                                                                                   | <div>1. Peraturan Pemerintah RI Nomor 46 Tahun 2014 tentang Sistem Informasi Kesehatan</div> <div>2. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                  |                                                                                                  |
| 5. Prosedur/<br>Langkah-<br>langkah                                                            | <div>1. Karyawan Puskesmas menerima aduan/ keluhan secara :</div> <div>a. Langsung : karyawan Puskesmas Kutowinangun;</div> <div>b. Tidak langsung :</div> <div>1) Kotak saran;</div> <div>2) SMS;</div> <div>3) Telepon.</div> <div>c. Media sosial :</div> <div>1) <i>E-mail</i>;</div> <div>2) <i>Facebook</i>;</div> <div>3) <i>Blogspot</i>;</div> <div>4) <i>Instagram</i>;</div> <div>5) <i>Whatsapp</i>;</div> <div>6) <i>Youtube</i>;</div> <div>2. Petugas mencatat aduan/ keluhan yang diterima.</div> <div>3. Petugas melaporkan hasil identifikasi aduan/ keluhan kepada Penanggungjawab Upaya, Tim Mutu dan Kepala Puskesmas.</div> <div>4. Kepala Puskesmas, Tim Mutu, Tim Aduan dan Unit terkait membahas aduan/ keluhan yang diterima pada Rapat Tinjauan Manajemen (RTM).</div> <div>5. Kepala Puskesmas mengevaluasi dan memberikan rekomendasi tindak lanjut penanganan aduan/ keluhan.</div> |                                  |                                                                                                  |

|                                     | <div>6. Menyusun RTL terhadap aduan/ keluhan yang diterima.</div> <div>7. Kepala Puskesmas beserta peserta rapat melaksanakan tindak lanjut penanganan aduan/ keluhan yang telah disepakati bersama.</div> <div>8. Menyampaikan RTL kepada pengguna layanan melalui media komunikasi yang telah ditetapkan.</div> |                                                                                                  |                               |  |    |             |               |                               |   |                              |                                                                                                  |            |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--|----|-------------|---------------|-------------------------------|---|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 6. Unit<br>Terkait                  | <div>1. KMP</div> <div>2. UKM</div> <div>3. UKP</div> <div>4. Tim Mutu</div>                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                  |                               |  |    |             |               |                               |   |                              |                                                                                                  |            |
| 7. Rekaman<br>historis<br>perubahan | <table><tr><th>No</th><th>Yang diubah</th><th>Isi Perubahan</th><th>Tanggal mulai<br/>diberlakukan</th></tr><tr><td>1</td><td>Prosedur/<br/>Langkah-langkah</td><td>Semua Prosedur/<br/>Langkah-langkah<br/>berubah karena<br/>langkah yang dulu<br/>sudah tidak relevan</td><td>03/01/2022</td></tr></table>     |                                                                                                  |                               |  | No | Yang diubah | Isi Perubahan | Tanggal mulai<br>diberlakukan | 1 | Prosedur/<br>Langkah-langkah | Semua Prosedur/<br>Langkah-langkah<br>berubah karena<br>langkah yang dulu<br>sudah tidak relevan | 03/01/2022 |
| No                                  | Yang diubah                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Isi Perubahan                                                                                    | Tanggal mulai<br>diberlakukan |  |    |             |               |                               |   |                              |                                                                                                  |            |
| 1                                   | Prosedur/<br>Langkah-langkah                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Semua Prosedur/<br>Langkah-langkah<br>berubah karena<br>langkah yang dulu<br>sudah tidak relevan | 03/01/2022                    |  |    |             |               |                               |   |                              |                                                                                                  |            |