

	PENYELESAIAN PENGADUAN		
	SOP	No Dokumen : SOP/130.B/404.302 .4.17/2023	
		No.Revisi : 0	
		Tgl.Terbit : 08/07/2023	
	Halaman : 1/3		
Puskesmas Pangkur			<u>dr.Mochtar</u> NIP 197209142005011003
1. Pengertian	Keputusan mengenai pengaduan yang wajib disampaikan kepada pihak pengadu.		
2. Tujuan	Klarifikasi pengaduan oleh pengelola pengaduan kepada pihak pengadu atas aduanm yang disampaikan.		
3. Kebijakan	SK Kepala Puskesmas nomor 188.4/005/404.102.11/2022 Tentang Unit Pengaduan Masyarakat di Puskesmas Pangkur		
4. Referensi	Perpres no 76 tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.		
5. Prosedur/ Langkah- langkah	1. Penyampaian saran penyelesaian kepada kepala puskesmas 2. Melakukan pemantauan pengaduan yang telah diselesaikan 3. Memberikan informasi kepada pengadu atas pengaduan yang telah diselesaikan 4. Melakukan pelaporan tindak lanjut 5. melakukan pengarsipan pengaduan		
6.Hal-hal yang perlu diperhatikan	-		
7.Unit terkait	1. tim Unit Pengaduan Masyarakat 2. Lintas Sektor		

8.Dokumen Terkait				
9.Rekaman Histori Perubahan	No	Yang Diubah	Isi Perubahan	Tanggal Mulai Diberlakukan