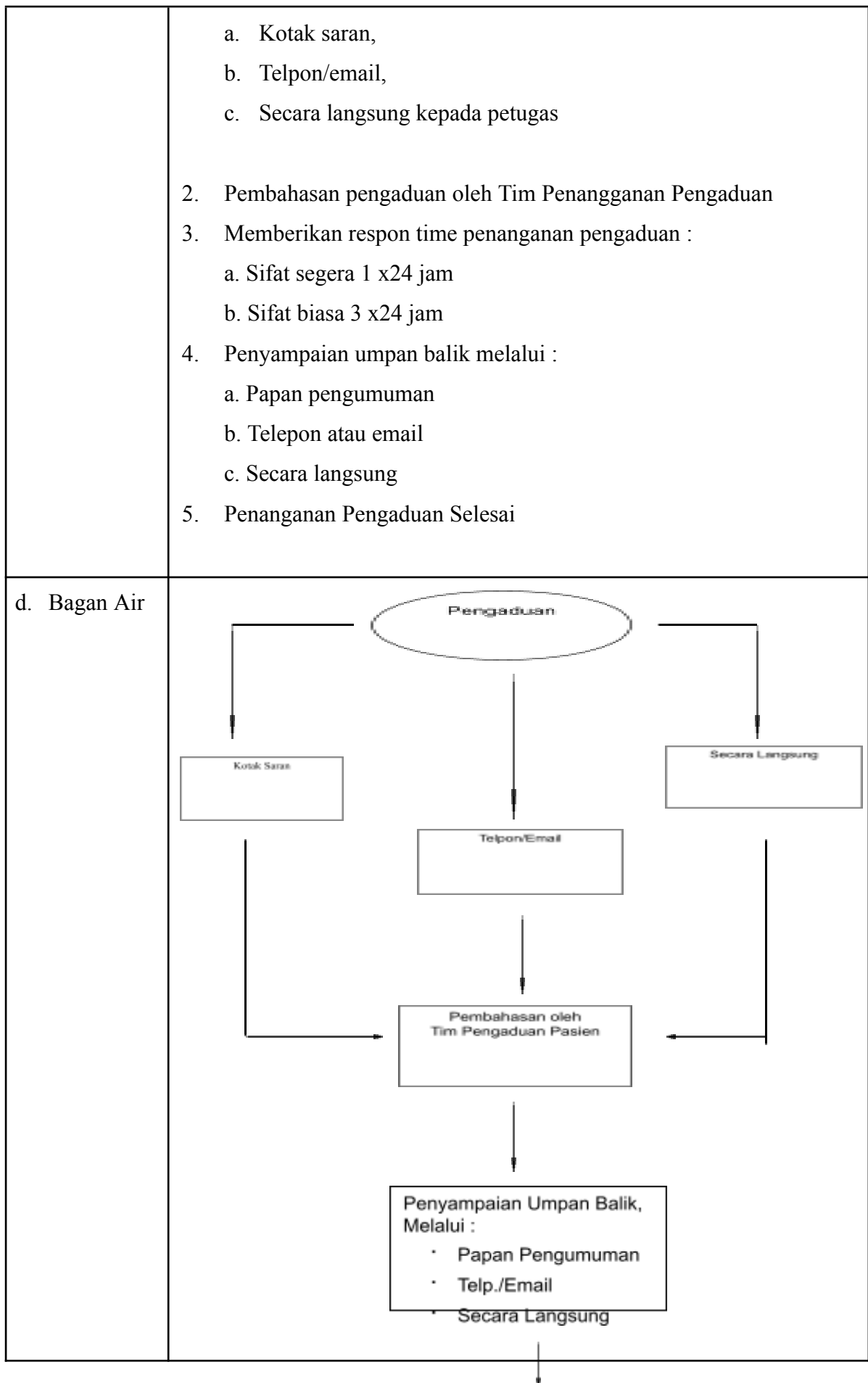


	PENANGANAN PENGADUAN		
	SOP	No Dokumen : 445/037/SOP/402.102.04/2022	
		No Revisi : 0	
		Tanggal Terbit : 12 Januari 2022	
UPT PUSKESMAS	TTD Kepala		Kepala Puskesmas NIP.

1. Pengertian	Penanganan Pengaduan adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan.
2. Tujuan	Sebagai acuan penerapan langkah – langkah petugas untuk Penanganan Pengaduan
3. Kebijakan	Surat Keputusan Kepala UPT Puskesmas Nomor 445/003.3/SK/402.102.04/2020 Tentang Penetapan Tim Penanganan Pengaduan Pasien
4. Referensi	1. Undang-Undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 5 tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
5. Langkah-langkah	1. Penerimaan Pengaduan dari media pengaduan :



	
e. Unit Terkait	Semua Ruang Pelayanan Puskesmas Pustu dan Polindes
f. Dokumen Terkait	- Form Pengaduan - Buku Register Laporan Pengaduan

g. Rekaman Historis Perubahan

No	Yang Dirubah	Isi Perubahan	Tgl. Mulai Diberlakukan
1.			
2.			
3.			
4.			



PEMERINTAH KABUPATEN
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS

Jl Raya Ds Kec
Telp (0351)458123 email.puskesmas.....@gmail.com
..... **63151**

Daftar Tilik Kesesuaian Prosedur
IDENTIFIKASI PENGUNJUNG

No	Tahapan kegiatan/langkah	Sesuai Dengan Prosedur		Keterangan
		Ya	Tidak	
1.	Apakah petugas memanggil pengunjung sesuai nomor urut antrian (mendahulukan untuk nomor antrian prioritas) ?			
2.	Apakah petugas menerima pengunjung dengan melakukan 3S (Senyum, Sapa, Salam) ?			
3.	Apakah petugas meminta kartu identitas pengunjung (Kartu Tanda Penduduk/Kartu Keluarga, Kartu BPJS, Kartu Berobat) ?			
4.	Apakah petugas mencocokkan identitas pasien melalui kartu identitas yang diserahkannya dengan menanyakan secara verbal minimal 2 pertanyaan (nama, alamat, umur)			
5.	Apakah petugas meminta kartu identitas lainnya jika terdapat ketidakcocokan data antara kartu identitas yang diberikan dengan jawabannya ?			
6.	Apakah petugas mengidentifikasi nama ibu untuk bayi baru lahir dan belum mempunyai nama (bayi Ny.A) ?			

7.	Apakah petugas mengentry data identitas pasien			
----	--	--	--	--

$$\text{Compliance rate (CR)} = \frac{\sum Ya}{\sum Ya + \text{Tidak}} \times 100\%$$

Mengetahui,
Kepala UPT Puskesmas

Pelaksana

.....
NIP.

.....