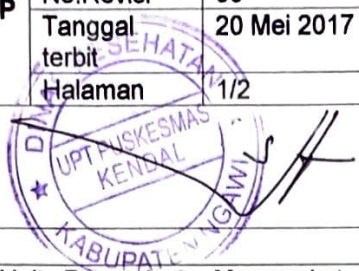


	PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT		
	SOP	No. Dokumen	440/SOP/24/404.102.013/2017
		No.Revisi	00
		Tanggal terbit	20 Mei 2017
		Halaman	1/2
UPT PUSKESMAS KENDAL			dr. NURKHOLID SETIAWAN NIP. 19830126 200901 1 007

1. Pengertian	Unit Pengaduan Masyarakat adalah Tempat yang digunakan untuk menampung kritik dan saran dari masyarakat sebagai perbaikan pelayanan.
2. Tujuan	Menerima masukan masyarakat untuk perbaikan pelayanan prima
3. Kebijakan	SK Kepala UPT Puskesmas Kendal Nomor: 188.4/00.13/404.102.013/2017 tentang penanganan pengaduan masyarakat di UPT Puskesmas Kendal
4. Referensi	Pedoman internal penanganan pengaduan masyarakat UPT Puskesmas Kendal
5. Prosedur	1. Memeriksa kotak aduan masyarakat setiap hari sabtu 2. Mencatat pada buku Register penanganan pengaduan. 3. Melaporkan dokumen aduan / keluhan kepada pimpinan Puskesmas, 4. Pembahasan aduan / keluhan bersama tim SPI atau melalui forum mini lokakarya puskesmas 5. Mencatat hasil pembahasan aduan pada buku register pengaduan 6. Menyampaikan tindak lanjut / penanganan aduan kepada pemberi aduan apabila identitas pengadu jelas 7. Memonitoring hasil Pengaduan Masyarakat yang sudah ditindaklanjuti 8. Mengevaluasi hasil tindak lanjut.

6. Bagan Alir	
7. Hal hal yang perlu diperhatikan	
8. Unit Terkait	- Semua Ruang pelayanan - Ruang Managemen
9. Dokumen terkait	
10. Rekaman Histori	