

	<b>PENANGANAN ADUAN DARI PENGGUNA LAYANAN</b>		
	<b>SOP</b>	No. Dokumen : 440/SOP-429/PKM-BRT	
		No. Revisi : II	
		Tanggal Terbit : 29 Mei 2023	
Halaman : 11 halaman			
		Rulida Osma Marisya	
1.	Pengertian	Pengelolaan pengaduan masyarakat adalah rangkaian proses penerimaan data berupa keluhan dan saran masyarakat, pengelolaan data dan proses pelaporan data oleh tim pengelolaan pengaduan masyarakat, proses keputusan tindak lanjut atas keluhan dan saran masyarakat, dan evaluasi terhadap tidak lanjut yang sudah terlaksana	
2.	Tujuan	Sebagai acuan penerapan langkah-langkah untuk petugas dalam melakukan pengelolaan dan tindak lanjut atas pengaduan (keluhan dan saran) masyarakat	
3.	Kebijakan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Baru Tengah Nomor 188.4 / KEP-151/ PKM-BRT Tentang Tim Pengelolaan pengaduan Masyarakat, Uraian Tugas, Sarana Pengaduan, dan Prosedur Pengaduan Masyarakat di UPTD Puskesmas Baru Tengah.</li> <li>b. Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Baru Tengah Nomor 188.4 / KEP- 183 / PKM-BRT tentang Pengelolaan Umpan Balik dari Pengguna Layanan UPTD.Puskesmas Baru Tengah</li> </ul>	
4.	Referensi	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Paratur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Sistem Pengaduan Pelayanan Publik.</li> <li>▪ Peraturan Walikota Balikpapan Nomor 188.45-321/2017 Tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Pelayanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat sebagai</li> </ul>	

		system Pengaduan Pengelolaan Pelayanan Publik Nasional Kota Balikpapan.
5.	Alat dan Bahan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alat Tulis Kantor</li> <li>- Kotak Saran</li> <li>- Surat Saran dan Keluhan Masyarakat (Terlampir)</li> <li>- Form Pelaporan Pengaduan Masyarakat (Terlampir)</li> <li>- Form Evaluasi Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat (Terlampir)</li> <li>- Form Berita Pertemuan/ Pembinaan (Terlampir)</li> </ul>
6.	Prosedur	<p>Kotak Saran</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien menuliskan saran ditempat yang telah disediakan</li> <li>2. Pasien memasukkan saran yang telah ditulis dikotak saran yang telah disediakan</li> </ol> <p>Pelaporan Keluhan dan Saran Masyarakat</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien mengisi form pelaporan dan keluhan masyarakat yang selalu tersedia di dekat kotak saran lengkap dengan fasilitas yang memudahkan masyarakat untuk melakukan pengisian form keluhan dan saran masyarakat</li> <li>2. Pasien juga bisa mengakses langsung ke Petugas Layanan Pengaduan yang terletak di Loker Informasi dan Pengaduan untuk menyampaikan terkait Aduan Pelayanan.</li> <li>3. Pasien juga bisa melakukan pengaduan, memberikan saran, atau menyampaikan keluhan secara digital untuk menjaga privasi dengan melakukan pemindaian kode QR yang tersedia disamping kotak saran yang jika dipindai akan langsung menghubungkan gawai yang digunakan dengan laman <i>google form</i> khusus untuk pengaduan</li> <li>4. Keluhan dan saran masyarakat juga bisa didapatkan oleh tim pengelolaan pengaduan masyarakat UPTD Puskesmas Baru Tengah melalui: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Media Komunikasi: Telfon (0542 423468) , Telfon, SMS, dan melalui aplikasi Whatsapp (082157803692)</li> </ul> </li> </ol>

- Media Sosial resmi UPTD Puskesmas Baru Tengah (Facebook dan Instagram di @puskesmasbarutengah
- Surat Elektronik (Email) di [pbarutengah@gmail.com](mailto:pbarutengah@gmail.com)
- Website di [pkmbarutengah@balikpapan.go.id](mailto:pkmbarutengah@balikpapan.go.id)
- Surat keluhan dan saran masyarakat dalam bentuk apapun
- Pengaduan langsung secara lisan kepada petugas puskesmas baik kepada petugas pengarah layanan harian (DuTa Si ManTap) maupun petugas yang lain (dengan tetap diupayakan proses dokumentasi sebagai bukti pelaporan)

#### Penilaian dan Pelaporan Keluhan dan Saran Masyarakat

1. Petugas anggota tim pengaduan masyarakat mengumpulkan data keluhan dan saran masyarakat dari berbagai sumber dan dilakukan secara harian dan melakukan penyimpanan berkas aduan
2. Petugas anggota tim pengaduan masyarakat melakukan dokumentasi pengaduan kedalam buku besar pengaduan masyarakat (Buku Merah)
3. Petugas anggota tim pengaduan masyarakat melakukan klasifikasi dan penelaahan terhadap keluhan dan saran masyarakat di form Evaluasi dan Keluhan Masyarakat bersama dengan ketua tim pengaduan masyarakat
4. Ketua tim pengaduan masyarakat bersama anggota dan ketua tim mutu melakukan pelaporan hasil evaluasi pengaduan masyarakat kepada pimpinan puskesmas selaku penanggung jawab pengaduan masyarakat dan dilanjutkan dengan penentuan tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat
5. Pimpinan puskesmas bersama ketua tim pengaduan masyarakat dan ketua tim mutu bila perlu melakukan komunikasi lintas profesi dan lintas unit layanan terkait rencana tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat

#### Penanganan dan Evaluasi Tindak Lanjut Keluhan dan Saran Masyarakat

1. Pimpinan puskesmas bersama ketua tim pengaduan masyarakat dan ketua tim mutu melakukan tindakan korektif terhadap pengaduan masyarakat

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Anggota tim pengaduan masyarakat melakukan dokumentasi terhadap tindakan korektif yang diambil atas adanya pengaduan masyarakat</li> <li>3. Anggota tim pengaduan masyarakat membuat berita acara pertemuan/pembinaan karyawan UPTD Puskesmas Baru Tengah sebagai tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat</li> <li>4. Anggota tim pengaduan masyarakat melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan tindak lanjut pengaduan masyarakat dan memberikan laporan tertulis dalam waktu maksimal 30 hari dari berita acara pertemuan/ pembinaan pegawai</li> </ol>
7.	Hal-hal yang perlu di perhatikan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemeriksaan kotak saran dilakukan setiap hari setelah selesai pelayanan oleh anggota tim pengaduan masyarakat</li> <li>b. Kunci kotak saran dipegang oleh ketua tim pengaduan masyarakat tidak boleh diakses selain oleh anggota tim pengaduan masyarakat</li> <li>c. Setiap pelaporan pengaduan masyarakat diberi penomoran untuk mempermudah proses dokumentasi dengan nomenklatur: Tahun/bulan masuknya pengaduan/ tanggal masuknya pengaduan/nomer urut aduan pada tahun berjalan (3 angka)</li> </ol>
8.	Unit terkait	Semua Upaya Kesehatan Masyarakat dan Kesehatan Perorangan
9.	Dokumen terkait	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. SOP Komunikasi dan Koordinasi di Puskesmas</li> <li>b. SOP Pengelolaan Umpan Balik</li> <li>c. SOP Pengukuran Kepuasan Pasien</li> </ol>

## Rekaman Perubahan

No	Yang di rubah	Isi perubahan	Tanggal mulai diberlakukan
1.	No Revisi	I	29 Mei 2023
2.	Tanggal terbit	29 Mei 2023	29 Mei 2023
3.	Halaman		29 Mei 2023
4.	Kebijakan	<p>a. Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Baru Tengah Nomor 188.4 / KEP-151/ PKM-BRT Tentang Tim Pengelolaan pengaduan Masyarakat, Uraian Tugas, Sarana Pengaduan, dan Prosedur Pengaduan Masyarakat di UPTD Puskesmas Baru Tengah.</p> <p>b. Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Baru Tengah Nomor 188.4 / KEP- 183 / PKM-BRT tentang Pengelolaan Umpan Balik dari Pengguna Layanan UPTD.Puskesmas Baru Tengah</p>	29 Mei 2023
5.	Referensi	<p>a. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Paratur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Sistem Pengaduan Pelayanan Publik.</p> <p>b. Peraturan Walikota Balikpapan Nomor 188.45-321/2017 Tentang Tim Kordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Pelayanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat sebagai system Pengaduan Pengelolaan Pelayanan Publik Nasional Kota Balikpapan.</p>	29 Mei 2023
6.	Prosedur	<p>Kotak Saran</p> <p>a. Pasien menuliskan saran ditempat yang telah disediakan</p>	29 Mei 2023

	<p>b. Pasien memasukkan saran yang telah ditulis dikotak saran yang telah disediakan</p> <p>Pelaporan Keluhan dan Saran Masyarakat</p> <p>a. Pasien mengisi form pelaporan dan keluhan masyarakat yang selalu tersedia di dekat kotak saran lengkap dengan fasilitas yang memudahkan masyarakat untuk melakukan pengisian form keluhan dan saran masyarakat</p> <p>b. Pasien juga bisa mengakses langsung ke Petugas Layanan Pengaduan yang terletak di Loker Informasi dan Pengaduan untuk menyampaikan terkait Aduan Pelayanan.</p> <p>c. Pasien juga bisa melakukan pengaduan, memberikan saran, atau menyampaikan keluhan secara digital untuk menjaga privasi dengan melakukan pemindaian kode QR yang tersedia disamping kotak saran yang jika dipindai akan langsung menghubungkan gawai yang digunakan dengan laman <i>google form</i> khusus untuk pengaduan</p> <p>d. Keluhan dan saran masyarakat juga bisa didapatkan oleh tim pengelolaan pengaduan masyarakat UPTD Puskesmas Baru Tengah melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Media Komunikasi: Telfon (0542 423468) , Telfon, SMS, dan melalui aplikasi Whatsapp (082157803692)</li></ul>	
--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Media Sosial resmi UPTD Puskesmas Baru Tengah (Facebook dan Instagram di @puskesmasbarutengah</li> <li>• Surat Elektronik (Email) di <a href="mailto:pbarutengah@gmail.com">pbarutengah@gmail.com</a></li> <li>• Website di <a href="mailto:pkmbarutengah@balikpapan.go.id">pkmbarutengah@balikpapan.go.id</a></li> <li>• Surat keluhan dan saran masyarakat dalam bentuk apapun</li> <li>• Pengaduan langsung secara lisan kepada petugas puskesmas baik kepada petugas pengarah layanan harian (DuTa Si ManTap) maupun petugas yang lain (dengan tetap diupayakan proses dokumentasi sebagai bukti pelaporan)</li> </ul> <p>Penilaian dan Pelaporan Keluhan dan Saran Masyarakat</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas anggota tim pengaduan masyarakat mengumpulkan data keluhan dan saran masyarakat dari berbagai sumber dan dilakukan secara harian dan melakukan penyimpanan berkas aduan</li> <li>b. Petugas anggota tim pengaduan masyarakat melakukan dokumentasi pengaduan kedalam buku besar pengaduan masyarakat (Buku Merah)</li> <li>c. Petugas anggota tim pengaduan masyarakat melakukan klasifikasi dan penelaahan terhadap keluhan dan saran masyarakat di form Evaluasi dan Keluhan</li> </ol>	
--	--	---	--

		<p>Masyarakat bersama dengan ketua tim pengaduan masyarakat</p> <p>d. Ketua tim pengaduan masyarakat bersama anggota dan ketua tim mutu melakukan pelaporan hasil evaluasi pengaduan masyarakat kepada pimpinan puskesmas selaku penanggung jawab pengaduan masyarakat dan dilanjutkan dengan penentuan tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat</p> <p>e. Pimpinan puskesmas bersama ketua tim pengaduan masyarakat dan ketua tim mutu bila perlu melakukan komunikasi lintas profesi dan lintas unit layanan terkait rencana tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat</p> <p>Penanganan dan Evaluasi Tindak Lanjut Keluhan dan Saran Masyarakat</p> <p>a. Pimpinan puskesmas bersama ketua tim pengaduan masyarakat dan ketua tim mutu melakukan tindakan korektif terhadap pengaduan masyarakat</p> <p>b. Anggota tim pengaduan masyarakat melakukan dokumentasi terhadap tindakan korektif yang diambil atas adanya pengaduan masyarakat</p> <p>c. Anggota tim pengaduan masyarakat membuat berita acara pertemuan/pembinaan karyawan UPTD Puskesmas Baru Tengah sebagai tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat</p>	
--	--	--	--

		d. Anggota tim pengaduan masyarakat melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan tindak lanjut pengaduan masyarakat dan memberikan laporan tertulis dalam waktu maksimal 30 hari dari berita acara pertemuan/ pembinaan pegawai	
--	--	--	--



PEMERINTAH KOTA BALIKPAPAN  
DINAS KESEHATAN KOTA  
UPTD PUSKESMAS BARU TENGAH

Jl. Letjend. Soeprapto RT.26 No.30 Balikpapan Telp. (0524) 42346 Email : pbarutengah@gmail.com  
BALIKPAPAN



Kode Pos 7613

DAFTAR TILIK

Pelayanan	
Petugas	
SOP	<b>PENANGANAN ADUAN DARI PENGGUNA LAYANAN</b>

No	Prosedur	Ya	Tidak	Tidak Berlaku
a.	Apakah Pasien menuliskan dan memasukkan saran ditempat yang telah disediakan?			
b.	Apakah Pasien mengisi form pelaporan dan keluhan masyarakat yang selalu tersedia di dekat kotak saran lengkap dengan fasilitas yang memudahkan masyarakat untuk melakukan pengisian form keluhan dan saran masyarakat ?			
c.	Apakah Pasien juga bisa melakukan pengaduan, memberikan saran, atau menyampaikan keluhan secara digital untuk menjaga privasi dengan melakukan pemindaian kode QR yang tersedia disamping kotak saran yang jika dipindai akan langsung menghubungkan gawai yang digunakan dengan laman <i>google form</i> khusus untuk pengaduan ?			
d.	Apakah Keluhan dan saran masyarakat juga bisa didapatkan oleh tim pengelolaan pengaduan masyarakat UPTD Puskesmas Baru Tengah melalui telepon, media sosial, email,			

	website dan penyampaian secara langsung kepada petugas?			
e.	Apakah Pimpinan puskesmas bersama ketua tim pengaduan masyarakat dan ketua tim mutu melakukan tindakan korektif terhadap pengaduan masyarakat ?			
f.	Apakah Anggota tim pengaduan masyarakat melakukan dokumentasi terhadap tindakan korektif yang diambil atas adanya pengaduan masyarakat?			
g.	Apakah Anggota tim pengaduan masyarakat membuat berita acara pertemuan/pembinaan karyawan UPTD Puskesmas Baru Tengah sebagai tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat ?			
h.	Apakah Anggota tim pengaduan masyarakat melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan tindak lanjut pengaduan masyarakat dan memberikan laporan tertulis dalam waktu maksimal 30 hari dari berita acara pertemuan/pembinaan pegawai ?			