



PEMERINTAH KABUPATEN PURBALINGGA
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS KARANGREJA
Jln. Raya Karangreja Kec. Karangreja Purbalingga Kode Pos 53357
Email : puskesmaskarangreja@purbalinggakab.go.id

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PELAYANAN ADUAN MASYARAKAT

No.	Komponen	Uraian
1.	Produk Pelayanan	Pelayanan aduan masyarakat atau pasien
2.	Persyaratan Pelayanan	Adanya aduan dengan identitas yang jelas dan bisa dipertanggungjawabkan
3.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik2. Menteri PAN-RB Nomor 13 Tahun 2009 tentang pedoman peningkatan kualitas pelayanan dengan partisipasi masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan3. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2009 tentang keterbukaan informasi public
4.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Petugas pelayanan menerima pengaduan masyarakat melalui kotak saran, SMS/WA, email, web site, IG, youtube, secara langsung2. Petugas pengaduan segera meregistrasi keluhan3. Aduan kemudian di identifikasi dan di klarifikasi keluhannya oleh tim aduan4. Aduan yang di respon secara langsung untuk segera diberi tindak lanjut kemudian di beri feedback ke masyarakat5. Bila sudah puas atas respon yang diberikan kemudian di evaluasi hasil perbaikannya6. Bila efektif kemudian masuk ke pencatatan dan pelaporan dan dinyatakan selesai. Tetapi bila perbaikan tidak efektif akan di teruskan kepada kepala puskesmas7. Aduan yang tidak direspon secara langsung oleh tim aduan, diteruskan ke unit yang dituju kemudian tim aduan menerima tanggapan dari unit sebagai feedback ke masyarakat8. Apabila pemberi aduan belum puas maka dilakukan identifikasi dan di klarifikasi ke unit yang di tuju sampai pemberi aduan merasa puas dengan pengaduannya

		<p>9. Bila pemberi aduan sudah puas dengan feedback yang diberikan kemudian dievaluasi hasil perbaikannya</p> <p>10. Bila efektif kemudian masuk ke pencatatan dan pelaporan dan dinyatakan selesai. Tetapi bila perbaikan tidak efektif akan di teruskan ke kepala puskesmas</p>
5.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1. Ruang pelayanan sesuai dengan jam pelayanan puskesmas</p> <p>2. Sosial media 24 jam</p>
6.	Biaya/Tarif	Gratis
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<p>1. Pasien / pengguna menyampaikan pengaduan melalui :</p> <p>a. SMS/ WA / Telepon : 081326204142</p> <p>b. Instagram : @puskesmas karangreja</p> <p>c. Facebook : @puskesmas karangreja</p> <p>d. Web : puskesmaskarangreja.purbalinggakab.go.id</p> <p>e. Email : puskesmaskarangreja@purbalinggakab.go.id</p> <p>f. Kotak Saran</p> <p>2. Petugas mencatat semua pengaduan</p> <p>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan</p> <p>4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui SMS/ Telp/ WA/ Email pengadu yang bersangkutan atau pertemuan Linsek bila tidak dapat diselesaikan secara internal</p>
8.	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<p>1. Laptop</p> <p>2. Alat tulis kantor</p> <p>3. Formulir</p> <p>4. Meja</p> <p>5. Kursi</p>
9.	Kompetensi Pelaksana	Tenaga Kesehatan minimal DIII Kesehatan dan Petugas Adminitrasi
10.	Jumlah Pelaksana	Pelaksana pelayanan ruang pengaduan terdiri dari petugas Administrasi dan Tim Teknis
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur yang telah ditetapkan

12.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan pelayanan sesuai standar 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Survey Kepuasan Masyarakat 2. Lokakarya mini bulanan

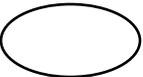
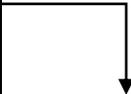
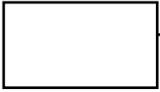
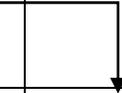
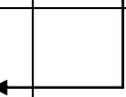
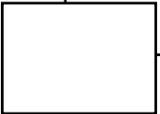
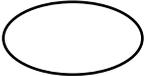
Mengetahui
Kepala Puskesmas Karangreja



dr. Puspa Ayu Lestari
NIP. 197905112009032006

 <p>PEMERINTAH KABUPATEN PURBALINGGA DINAS KESEHATAN UPTD PUSKESMAS KARANGREJA</p>	NOMOR SOP	440/SOP.018 /2021
	TANGGAL PEMBUATAN	02 Januari 2021
	TANGGAL REVISI	-
	TANGGAL EFEKTIF	02 Januari 2021
	DISAHKAN OLEH	 Kepala UPTD Puskesmas Karangreja UPTD PUSKESMAS KARANGREJA DINAS KESEHATAN KABUPATEN PURBALINGGA NO. 00511/200903/2.006
	NAMA SOP	PELAYANAN ADUAN MASYARAKAT
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik 2. Menteri PAN-RB Nomor 13 Tahun 2009 tentang pedoman peningkatan kualitas pelayanan dengan partisipasi masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan 3. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2009 tentang keterbukaan informasi publik 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum, Perawat dan Bidan 2. Memahami Tugas dan Fungsinya 3. Berkompeten di bidangnya 	
KETERKAITAN	PERALATAN / PERLENGKAPAN :	
Hak dan Kewajiban Pasien	<ol style="list-style-type: none"> 1. Laptop 2. Alat tulis kantor 3. Formulir 4. Meja 5. Kursi 	
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN :	
Proses Pelayanan aduan akan terhambat jika terjadi penyimpangan dalam prosedurnya	Disimpan sebagai data manual	
PENGAWAS INTERNAL	BIAYA/TARIF	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas 	Gratis	
JANGKA WAKTU	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	
5 – 10 menit efektif 10 – 15 menit tidak efektif	Pengaduan, saran dan masukan yang diterima akan ditangani oleh Tim Pengaduan Masyarakat	

DIAGRAM ALIR PELAYANAN ADUAN MASYARAKAT

No	Kegiatan	Pasien	Petugas	Tim Aduan	Kepala Puskesmas	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Menerima pengaduan masyarakat dalam bentuk kotak saran dan sosmed					Pengaduan dalam bentuk saran dan kritik yang ada di kotak saran dan sosmed	5 menit	Saran dan kritik di kotak saran dan sosmed
2	Meregistrasi keluhan					Pengaduan dalam bentuk saran dan kritik yang ada di kotak saran dan sosmed	10 menit	Saran dan kritik di kotak saran dan sosmed
3	Mengidentifikasi dan mengklarifikasi aduan masyarakat					Pengaduan dalam bentuk saran dan kritik yang ada di kotak saran dan sosmed	15 menit	Saran dan kritik di kotak saran dan sosmed
4	Mengevaluasi hasil aduan dan memberikan feedback ke masyarakat					Wa/sosmed, papan umpan balik	15 menit	Jawaban dari saran dan kritik yang ada di wa/ sosmed dan kotak saran
5	Mengevaluasi hasil aduan dan jawaban aduan					Buku pengaduan	10 menit efektif 60 menit tidak efektif Maksimal 2 x 24 Jam	Hasil saran dan kritik dari wa/sosmed dan kotak saran, beserta tindak lanjutnya
6	Mencatat dan melaporkan hasil aduan					Buku pengaduan	1 menit	Hasil saran dan kritik dari wa/sosmed dan kotak saran