Informasi tentang tata cara pengaduan penyalahgunaan wewenang atau pelanggaran

	KELUHAN DAN UMPAN BALIK DARI MASYARAKAT		
	SOP	No. Dokumen : 440/247/SOP-HCGP/VI/2016	
		No. Revisi : 00	
		Tanggal Terbit : 7 Juni 2016	
		Halaman : 1/2	
Puskesmas Guguk Panjang			TERKENDALI **Drg.Dewy Susanty** **NIP.19750126200212 2005**

1. Pengertian	Keluhan dan umpan balik dari Masyarakat adalah tanggapan petugas puskesmas terhadap keluhan masyarakat serta penanganan yang diberikan petugas
2.Tujuan	Sebagai acuan penerapan langkah-langkah untuk melakukan pedoman dalam penanganan informasi umpan balik dan tindak lanjut keluhan masyarakat
3.Kebijakan	SK Kepala Puskesmas Nomor.440/76/HCGP/III/2016 tentang Keluhan dan umpan balik dari masyarakat
4.Referensi	Permenkes 75 tentang Puskesmas
5.Prosedur	1. Alat/Bahan a.Komputer b.Kertas c.Tinta
6.Langkah-langkah	Pengumpulan informasi melalui kotak saran, pertemuan (musrembang dan lintas sektoral), survey, buku keluhan *sms centre* 1. Penanggungjawab mengumpulkan informasi keluhan dari masyarakat setiap hari. 2. Penanggungjawab merekap informasi yang diterima dan memetakan berdasarkan jenis informasi yang diperoleh. 3. Penaggungjawab melaporkan kepada kepala puskesmas 4. Penanggungjawab mendistribusikan informasi ke masing-

<table>
<tr><td></td><td>masing penenggungjawab program
5. Penanggungjawab program menindaklanjuti informasi keluhan yang diperoleh dan melakukan penanganan terhadap keluhan tersebut.
6. Penanggungjawab yang melakukan penaganan melaporkan kepada kepala puskesmas
7. Penanggungjawab mendokumentasikan penanganan yang dilakukan
8. jawaban dari keluhan masyarakat.</td></tr>
<tr><td>7.Bagan Alir</td><td>(-)</td></tr>
<tr><td>8.Hal yang diperhatikan</td><td>(-)</td></tr>
<tr><td>9. Unit Terkait</td><td>Semua pelaksana program</td></tr>
<tr><td>10.Dokumen Terkait</td><td>a. Rekapan pangaduan masyarakat
b. Rekapan jawaban keluhan masyarakat</td></tr>
<tr><td>11.Rekaman historis perubahan</td><td><table><tr><td>No</td><td>Yang diubah</td><td>Isi Perubahan</td><td>Tanggal mulai diberlakukan</td></tr><tr><td></td><td>Nihil</td><td></td><td></td></tr></table></td></tr>
</table>