


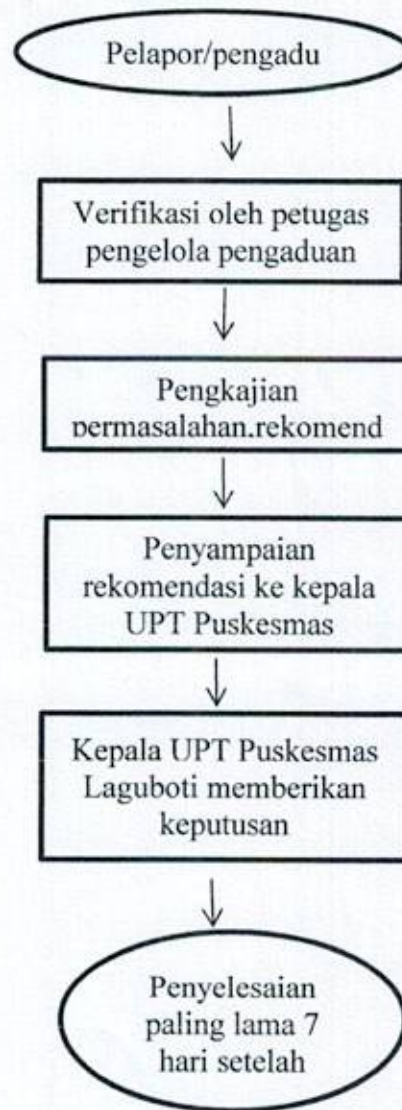
 <p>PEMERINTAH KABUPATEN TOBA</p>	PENGADUAN			
	SOP	No. Dokumen : 440.03 / A / DSK /		
		No. Revisi : 50811 / 2019		
		Tanggal Terbit :		
Halaman :				
<p>UPT. PUSKESMAS LAGUBOTI</p> 			<p>dr. Daslan B H Simanjuntak NIP. 19831025 200902 1 002</p>	

1. Pengertian	Proses kegiatan menampung, menelaah, mengkonfirmasi, mengklarifikasi, memeberikan alternatif, solusi kepada pengadu, mendokumentasikan dan mensosialisasikan, hasil pengaduan kepada masyarakat sesuai media yang digunakan oleh pengadu. Bisa secara langsung maupun tidak langsung(media sosial,sms,telepon).
2. Tujuan	Agar masalah yang dialami dirasakan atau dihadapi masyarakat/pengadu dapat segera dicarikan solusi terbaik bagi semua pihak.
3. Kebijakan	SK Kepala UPT Puskesmas Laguboti tentang Pengaduan.
4. Referensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permenkes RI nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional
5. Persiapan Alat	<p>Alat :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan 2. ATK (kertas dan pena) 3. Handphone
6. Prosedur/Langkah-langkah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pengelola pengaduan menerima aduan secara langsung maupun tindak langsung (kotak pengaduan,telepon,sms,dan media sosial); 2. Petugas pengelola pengaduan melakukan verivikasi pengadu 3. Petugas pengelola pengaduan menelaah permasalahan 4. Petugas pengelola pengaduan melakukan konfirmasi dan klarifikasi ke pihak-pihak terkait 5. Petugas pengelola pengaduan menganalisa dan membuat kesimpulan 6. Petugas pengelola membuat penyelesaian pengaduan berupa rekomendasi selambatnya 7 hari setelah pengaduan masuk. 7. Petugas pengelola menyampaikan rekomendasi kepada kepala UPT Puskesmas Laguboti

8. Kepala UPT Puskesmas Laguboti memberikan jawaban ,keputusan dan penyelesaian atas aduan
9. Jika penyelesaian tidak sesuai yang diharapkan,maka kepala UPT Puskesmas Laguboti akan meneruskan ke Dinas Kesehatan Kabupaten Toba

7. Diagram Alur

FLOW CHART



8. Hal- hal yang perlu diperhatikan

Permasalahan yang diadukan

9. Unit Terkait

Semua ruang pelayanan

10. Rekam Historis Perubahan