




**PEMERINTAH KABUPATEN PAMEKASAN  
DINAS KESEHATAN  
UPT PUSKESMAS SOPAAH**

Jl. Raya Sopaah Kec. Pademawu (69323), Kab. Pamekasan  
Hp.085259850063  
Email : [pkmsopaah@gmail.com](mailto:pkmsopaah@gmail.com). Web:[pkmsopaah.pamekasankab.go.id](http://pkmsopaah.pamekasankab.go.id)

Nomor SOP	067 / 05 /432.302.19/2022
Tgl. Pembuatan	03 Januari 2022
Tgl. Revisi	
Tgl. Pengesahan	03 Januari 2022
Disahkan Oleh	Kepala UPT Puskesmas Sopaah  <u>Hj. AMBARWATI, SST.SH.M.Si</u> Pembina NIP.19660424 199001 2 001
Nama SOP	<b>RUANG PENANGANAN PENGADUAN</b>

**Dasar Hukum**

1. Permendagri No. 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah dan Kabupaten
2. Permenpan-RB no.35/2012 ttg Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintah
3. Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 tentang BPJS
4. Permenpan No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
5. Permenkes No 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas
6. Peraturan Daerah Kabupaten Pamekasan No.45 Tahun 2021 tentang Struktur dan Besarnya Tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan di Puskesmas

**Kualifikasi Pelaksana**

1. Kepala UPT Puskesmas
2. Ka. Subbag. Tata Usaha
3. Staf Tata Usaha

**Keterkaitan**

1. Standar Pelayanan (SP)
2. SOP Administrasi Umum
3. SOP Administrasi Pelayanan
4. SOP Teknis

**Peralatan / Perlengkapan**

1. Alat Tulis Kantor
2. Formulir Pengaduan
3. Kartu Kendali
4. Buku Rekap Pengaduan
5. Komputer
6. Printer

**Peringatan**









1. Jika kami tidak memberikan pelayanan secara profesional dan sepenuh hati, maka tegurlah dan laporkan ke unit pengaduan

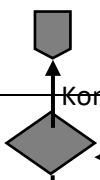





**Pencatatan dan Pendataan**

1. Pencapaian Target Kinerja
2. Masyarakat dapat pelayanan yang tepat, tepat waktu dan Transparan

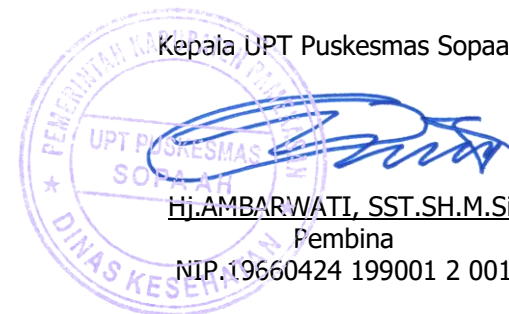
2. Jika prosedur pelayanan tidak tepat, kami bersedia ditindaklanjuti.

**URAIAN SOP PENANGANAN PENGADUAN**

Uraian Prosedur		Pelaksana			Mutu Baku			Ket.
		Kepala UPT	Ka.Subbag TU	Staf TU	Persyrtn / Kikpn	Waktu	Output	
1.	Menerima pengaduan masyarakat.				- Formulir Pengaduan. - Komputer / HP.	15 menit	Form Pengaduan	Sesuai dengan SOP Teknis
2.	Melakukan verifikasi identitas pengadu		Tidak Ada		Kartu Kendali	3 hari	Kejelasan identitas pengadu	
3.	Memberi nomor dan mencatat pengaduan dalam buku rekap pengaduan.		Ada		Buku rekap pengaduan	15 menit	Pengaduan tercatat	
4.	Melakukan verifikasi substansi, apakah termasuk tupoksi atau tidak.		Ya		Kartu Kendali	2 hari	Disposisi tindak lanjut	
5.	Melakukan klarifikasi / tanggapan atas pengaduan.				Kartu Kendali	2 hari	Penjelasan Kabid	
6.	Meminta staf menyiapkan surat tanggapan.				Kartu Kendali	15 menit	Draf surat tanggapan	
7.	Menyiapkan surat tanggapan.							

Uraian Prosedur	Pelaksana			Mutu Baku			Ket.
	Kepala UPT	Ka.Subbag TU	Staf TU	Persyrtn / Kikpn	Waktu	Output	
							
8. Memeriksa surat tanggapan.	Koreksi			Kartu Kendali	2 hari	Paraf pada surat tanggapan.	
9. Menggandakan surat tanggapan.	Paraf			Kartu Kendali	15 menit	Dokumen surat tanggapan	
10. Menandatangani surat tanggapan.				Kartu Kendali	2 hari	Dokumen surat tanggapan	
11. Memberi nomor surat, melakukan pengarsipan dan mencatat pada buku rekap pengaduan.				- Kartu Kendali - Buku rekap pengaduan	15 menit	Arsip dokumen surat tanggapan.	
12. Mengirim surat tanggapan pada pengadu.				Tanda terima pengiriman.	15 menit	Pengadu menerima tanggapan.	

Kepala UPT Puskesmas Sopaah



Hj. AMBARWATI, SST.SH.M.Si

Pembina

NIP. 19660424 199001 2 001