



PEMERINTAH KABUPATEN HALMAHERA UTARA

PUSKESMAS GORUA

Website : www.halmaherautarakab.go.id

<https://dinkes.halmaherautarakab.go.id>

Email : puskesmasgoruatobeloutara@gmail.com

Jl. Lorong Wayamato Desa Gorua Selatan

KECAMATAN TOBELO UTARA

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS

NOMOR :824 / 447 / PKM / 2022

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PADA PUSKESMAS GORUA

KABUPATEN HALMAHERA UTARA

KEPALA PUSKESMAS GORUA

Menimbang

- : a. bahwa guna meningkatkan aspirasi masyarakat dalam rangka Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat pada Puskesmas Gorua Kabupaten Halmahera Utara, maka perlu adanya Standar Penanganan Pengaduan Pelayanan yang dapat dijadikan pedoman bagi masyarakat maupun petugas di Puskesmas Gorua;
- b. bahwa agar pelaksanaan Penanganan Pengaduan Pelayanan Kesehatan Masyarakat berjalan tertib, lancar dan tepat sasaran perlu menetapkan Keputusan Kepala Puskesmas Gorua tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan Pelayanan Pada Puskesmas Gorua Kabupaten Halmahera Utara.

Mengingat

- : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 1999 tentang Pembentukan Provinsi Maluku Utara, Kabupaten Buru dan Kabupaten Maluku Tenggara Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 174, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3895) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2000 (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3961);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Halmahera Utara, Kabupaten Halmahera Selatan, Kabupaten Kepulauan Sula, Kabupaten Halmahera Timur dan Kota Tidore Kepulauan di Provinsi Maluku Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 21, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4264);

3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotika (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
6. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
7. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5079);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2004 Tentang Larangan Pegawai Negeri Sipil Menjadi Anggota Partai Politik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4440);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 Tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 142, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4450);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 127, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4890);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);

12. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036);
17. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;
18. Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 21 Tahun 2010 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
19. Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
20. Peraturan Daerah Kabupaten Halmahera Utara Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Halmahera Utara Tahun 2016 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Halmahera Utara Nomor 51).

MEMUTUSKAN

Menetapkan

KESATU

: Menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan Pelayanan Kesehatan Masyarakat pada Puskesmas Gorua Kabupaten Halmahera Utara sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

- KEDUA : Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan Pelayanan pada Puskesmas Gorua Kabupaten Halmahera Utara mempunyai Fungsi dan tujuan :
- a. Memberikan pedoman kepada masyarakat untuk menyampaikan saran, masukan dan pengaduan terkait layanan yang diterima;
 - b. Meningkatkan kualitas pelayanan publik;
 - c. Memberikan kepastian dalam pelayanan pengaduan masyarakat.
- KETIGA : Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan Pelayanan meliputi :
- a. Definisi Pengaduan;
 - b. Penanganan dan Jenis Pengaduan;
 - c. Mekanisme Pengaduan;
 - d. Alur Mekanisme Penanganan Pengaduan Pelayanan Puskesmas Gorua.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagai sebagaimana mestinya.

Ditetapkan : di Gorua

Pada Tanggal : 14 Februari 2022

Kepala Puskesmas

MURNI LINA, A.Md.Keb

Penata Tk. I III/d

NIP. 19740210 200501 2010

Tembusan disampaikan kepada Yth.

1. Bupati Halmahera Utara (sebagai laporan);
2. Sekretaris Daerah Kabupaten Halmahera Utara;
3. Kepala Inspektorat Kabupaten Halmahera Utara di Tobelo;
4. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Halmahera Utara;
5. Peninggal.

Lampiran	: Keputusan Kepala Puskesmas Gorua Kabupaten Halmahera Utara.
Nomor	: 824 / 447 / PKM / 2022
Tentang	: Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan Pada Puskesmas Gorua
Tanggal	: Februari 2022

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PADA PUSKESMAS GORUA

A. PENGERTIAN PENGADUAN

Pengaduan merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar pelayanan Kesehatan Masyarakat yang ditetapkan. Pengaduan juga dapat diartikan sebagai Pemberitahuan yang dibuat secara lisan atau tertulis disertai bukti awal terhadap suatu tindakan dan atau peristiwa terkait proses pelayanan Kesehatan Masyarakat atau penggunaan/realisasi produk Layanan.

B. PENANGANAN DAN JENIS PENGADUAN

1. Penanganan pengaduan masyarakat terkait dengan pelayanan Kesehatan masyarakat yang ditangani oleh Puskesmas Gorua Kabupaten Halmahera Utara;
2. Penanganan pengaduan oleh Puskesmas Gorua dilakukan oleh:
 - a. Petugas Pelayanan Informasi dan Pengaduan;
 - b. Penanggungjawab Kegiatan Layanan masing masing;
 - c. KTU;
 - d. Kepala Puskesmas.
3. Penanganan pengaduan terbagi menjadi 3 (tiga) jenis, yaitu:
 - a. Pengaduan Ringan :
 - 1) Pengaduan Ringan adalah pengaduan masyarakat yang disebabkan oleh ketidakjelasan waktu pelayanan, persyaratan dan biaya.
 - 2) Penyelesaian penanganan pengaduan cukup dilakukan oleh Petugas Pelayanan Informasi dan Pengaduan dan Petugas Front Office/Loket Pendaftaran/Loket Apotik.
 - b. Pengaduan Sedang :
 - 1) Pengaduan Sedang adalah pengaduan masyarakat terkait Dampak yang di timbulkan akibat kualitas layanan Kesehatan masyarakat pada Puskesmas Gorua.

- 2) Penyelesaian penanganan pengaduan dilakukan oleh Petugas Pelayanan Informasi dan Pengaduan dan Petugas Front Office/Loket Pendaftaran/Loket Apotik, Penanggungjawab masing-masing layanan, KTU & Kepala Puskesmas.
- c. Penanganan Pengaduan Berat :
- 1) Pengaduan berat adalah pengaduan masyarakat terkait Dampak yang di timbulkan akibat Kualitas Layanan Kesehatan Masyarakat yang beresiko lebih dari sedang.
 - 2) Penyelesaian penanganan pengaduan dilakukan oleh Petugas Pelayanan Informasi dan Pengaduan dan Petugas Front Office/Loket Pendaftaran/Loket Apotik Penanggungjawab masing-masing layanan, KTU & Kepala Puskesmas dan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Halmahera Utara.

C. MEKANISME PENGADUAN

NO	URAIAN	WAKTU PENYELESAIAN
1	Pengaduan Langsung Melalui Telepon / WA / SMS atau datang langsung ke kantor yaitu dengan mengisi buku register pengaduan dengan petugas informasi dan pengaduan.	Ringan 1 Hari Kerja
2	Pengaduan Tidak Langsung Menuliskan pengaduan melalui email/website / WA / SMS / menyurat secara resmi/ formulir pengaduan/saran dan memasukkannya ke Kotak yang tersedia.	Sedang 7 Hari Kerja Ringan 14 Hari Kerja

Ditetapkan : di Gorua

Pada Tanggal : Ferbuari 2022

Kepala Puskesmas

MURNI LINA, A.Md.Keb

Penata Tk. I III/d

NIP. 19740210 200501 2010

D. ALUR MEKANISME PENAGANAN PENGADUAN PELAYANAN PADA PUSKESMAS GORUA

