

TERKENDALI

NOMOR : 41 TAHUN 2022

TANGGAL : 10 MEI 2022



**SURAT KEPUTUSAN
KEPALA UPTD PUSKESMAS CANDIREJO
TENTANG**

**PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI UPTD PUSKESMAS CANDIREJO**

Ditetapkan :

KEPALA UPTD PUSKESMAS CANDIREJO

DIANA ETIKAWATI

UPTD PUSKESMAS CANDIREJO

Jalan Raya Sarangan Desa Candirejo ☎ 0351 - 892584 ✉ candirejo.pusk@gmail.com

MAGETAN 63319



PEMERINTAH KABUPATEN MAGETAN
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS CANDIREJO

Jalan Raya Sarangan Desa Candirejo, Kec. Magetan 63319
Telp. 0351-892584
E-mail : candirejo.pusk@gmail.com



KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS CANDIREJO
NOMOR 41 TAHUN 2022

T E N T A N G

PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI UPTD PUSKESMAS CANDIREJO

KEPALA UPTD PUSKESMAS CANDIREJO

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam menjamin kinerja yang sesuai dengan tata nilai, visi misi, dan tujuan UPTD Puskesmas Candirejo maka perlu dilaksanakan kegiatan perbaikan mutu dan kinerja secara konsisten termasuk memperhatikan saran, kritik, dan pengaduan masyarakat;
 - b. bahwa umpan balik pelayanan berupa saran, kritik, dan pengaduan diperlukan untuk melakukan perbaikan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat;
 - c. bahwa sehubungan dengan pertimbangan huruf a dan b perlu menetapkan Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Candirejo tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di UPTD Puskesmas Candirejo.
- Mengingat** :
1. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 2. Undang - Undang nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
 3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
 4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Partisipasi Masyarakat Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan;

5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan** : **KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS CANDIREJO TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI UPTD PUSKESMAS CANDIREJO.**
- KESATU** : Menunjuk nama-nama sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini sebagai Penanggungjawab serta anggota tim pengaduan masyarakat di UPTD Puskesmas Candirejo;
- KEDUA** : Tim pengaduan masyarakat bertanggung jawab terhadap pengelolaan keluhan, kritik, dan saran pelanggan yang disampaikan baik secara langsung maupun melalui survei, kotak aduan, sms, WA, e-mail, serta media social lainnya;
- KETIGA** : Tanggapan terhadap keluhan, kritik, maupun saran pelanggan akan diberikan secepat mungkin, selambat-lambatnya dalam waktu 3x24 jam;
- KEEMPAT** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, bila kemudian hari terdapat kesalahan dan atau kekeliruan dalam surat keputusan ini, akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Candirejo
pada tanggal 10 Mei 2022

KEPALA UPTD PUSKESMAS CANDIREJO
KABUPATEN MAGETAN



DIANA ETIKAWATI

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA UPTD
PUSKESMAS CANDIREJO
NOMOR : 40 TAHUN 2022
TANGGAL : 10 MEI 2022

A. TIM PENGADUAN MASYARAKAT

Penanggungjawab Pengaduan Masyarakat : **ETY RACHMAWATI, A.Md.Keb**
Anggota : drg. Safitri Widhona
Eli Irawati, A.Md.Keb
Herlina Tinarosa, A.Md.Kep
Aprilla Pujiati, A.Md.Kes
Nita Kusuma Wardani, S.KM

B. URAIAN TUGAS :

Penanggungjawab Pengaduan Masyarakat:

1. Bertanggung jawab atas semua penanganan aduan yang masuk, baik secara langsung maupun tidak langsung;
2. Bertanggungjawab terhadap kinerja tim secara keseluruhan;
3. Menyampaikan laporan pengelolaan pengaduan kepada Kepala Puskesmas.

Anggota :

1. Menerima, menanggapi, memproses dan menyelesaikan setiap pengaduan yang disampaikan oleh penerima layanan melalui media penyampaian pengaduan;
2. Meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian;
3. Melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan;
4. Menyusun laporan hasil penyelenggaraan pengelolaan pengaduan, baik secara periodik maupun insidental.

KEPALA UPTD PUSKESMAS CANDIREJO
KABUPATEN MAGETAN


DIANA ETIKAWATI