



PEMERINTAH KABUPATEN NGAWI
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS KENDAL

Jln. Raya Kendal - Jogorogo Kec. Kendal Kabupaten Ngawi

☎ (0351) 730605 Kode Pos 63261

email:kendalpuskesmas@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS KENDAL

NOMOR : 400.7.22.1/01.76/404.302.4.13/2023

TENTANG

PENETAPAN TIM PENGADUAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS KENDAL

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA PUSKESMAS KENDAL

Menimbang : a. bahwa untuk memfasilitasi penyampaian aduan diperlukan tim pengaduan yang bertugas menganalisis pengaduan yang masuk;
b. bahwa untuk menyampaikan hasil umpan balik kepada masyarakat diperlukan prosedur penyampaian yang baku;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan pada huruf a dan b maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Puskesmas Kendal tentang Penetapan Tim Pengaduan masyarakat di Puskesmas Kendal.

Mengingat : 1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Pusat Kesehatan Masyarakat;
5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

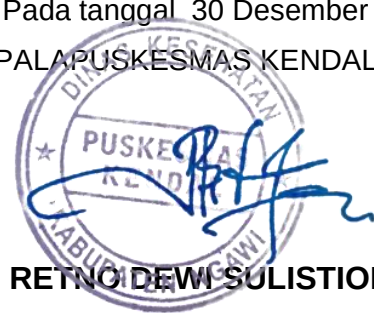
MEMUTUSKAN

- Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS KENDAL NOMOR : 400.7.22.1/01.76/404.302.4.13/2023 TENTANG PENETAPAN TIM PENGADUAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS KENDAL**
- KESATU : Puskesmas dalam menjalankan pelayanan Puskesmas sering mendapatkan masukan dari masyarakat berupa kritik maupun saran dari media media yang disediakan Puskesmas, yaitu:
1. Kotak aduan
 2. Media sosial (e mail, Instagram,facebook,web)
 3. HP melalui telpon/WA/SMS
 4. Langsung pada customer service
 5. Identifikasi kebutuhan dan harapan yang dijangin pasca pertemuan dengan masyarakat
- KEDUA : Dibutuhkan tim Pengaduan masyarakat yang mengidentifikasi saran dan mencari solusi untuk diumpun balikkan kepada masyarakat, sebagaimana tugas, fungsi dan kewenangan timnya dijelaskan dalam lampiran surat keputusan ini.
- KETIGA : Dalam memberikan umpan balik dapat diberikan langsung pada masyarakat yang memberikan identitas maupun di papan informasi bila tidak beridentitas.
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan dilakukan perubahan dan perbaikan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di Kendal

Pada tanggal 30 Desember 2023

KEPALA PUSKESMAS KENDAL



RETNO DEWI SULISTIORINI

Lampiran 1 : Surat Keputusan Kepala Puskesmas Kendal
Tentang : Penetapan Tim Pengaduan Masyarakat Di Puskesmas Kendal
Nomor : 400.7.22.1/01.76/404.302.4.13/2023

TIM PENGADUAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS KENDAL

JABATAN	NAMA PETUGAS
KEPALA PUSKESMAS	drg. Retno Dewi Sulistiorini
KETUA	Kenti Pratiwi, S.Farm., Apt.
ANGGOTA	Dr. Ririn Pancawinanti (Rawat jalan)
	Hendra Fitriantho Saputro, A.Md.Kep (Rawat Inap)
	Tutik Purwati, S.ST (Poned)
	Estu Utami, A.Md.Keb (UKM)

URAIAN TUGAS :

KEPALA PUSKESMAS :

- 1. Penanggung Jawab Umum selaku Pimpinan
- 2. Pemegang Keputusan

KETUA

- 1. Melakukan analisis pengaduan yang masuk;
- 2. Melakukan komunikasi dengan pimpinan dan unit dimana aduan muncul;
- 3. Memberikan feedback di internal mutu.

ANGGOTA

- 1. Membantu pengumpulan data;
- 2. Menyampaian aduan untuk ditindaklanjuti.

FUNGSI :

- 1. Menjalankan upaya kontrol internal atas pelayanan yang diberikan kepada publik;
- 2. Membantu manajemen Puskesmas menjalankan upaya peningkatan mutu pelayanan publik;
- 3. Mengetahui permintaan masyarakat untuk upaya perbaikan.

KEWENANGAN :

- 1. Memberikan solusi kepada manajemen Puskesmas dalam menyelesaikan masalah;
- 2. Melakukan telaah aduan sampai sasaran terkaitnya;
- 3. Memberi feedback kepada pemberi aduan sesuai prosedur;
- 4. Mengawal upaya pelayanan publik untuk kepuasan pelanggan.

KEPALA PUSKESMAS KENDAL



RETNO DEWI SULISTIORINI