



PEMERINTAH KABUPATEN KEDIRI
DINAS KESEHATAN

UPTD PUSKESMAS PURWOASRI

Jl Raya Kediri-Kertosono No.15 Kecamatan Purwoasri Kabupaten Kediri
Telp. (0354) 527828 Email uptdpuskesmaspurwoasri@gmail.com

K E D I R I

Kode Pos 64154

**KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS PURWOASRI
KABUPATEN KEDIRI**

NOMOR : 118/30/418.25.3.74.1/2021

TENTANG

TIM PENGELOLA PENGADUAN UPTD PUSKESMAS PURWOASRI

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,
KEPALA UPTD PUSKESMAS PURWOASRI,**

- Menimbang :
- a. bahwa pelanggan memiliki hak untuk memperoleh pelayanan yang bermutu dan aman ;
 - b. bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan public yang dilakukan penyelenggara pelayanan public merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat tentang peningkatan layanan public;
 - c. dalam menerima pengaduan dari masyarakat maupun pelanggan perlu adanya pembahasan konsultatif dan rencana tindak lanjut oleh pengelola pengaduan;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c perlu menetapkan Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Purwoasri tentang Tim Pengelola Pengaduan di UPTD Puskesmas Purwoasri.

- Mengingat : 1. Undang- Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. Undang- Undang No. 37 Tahun 2008 - Tentang Ombudsman Republik Indonesia;
3. Perpres No. 36 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Ombudsmen No. 48 Tahun 2020;
5. Permenpan RB No. 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standart Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Kediri Nomor 2 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS PURWOASRI TENTANG TIM PENGELOLA PENGADUAN UPTD PUSKESMAS PURWOASRI**

Kesatu : Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Purwoasri Tentang Tim Pengelola Pengaduan Di UPTD Puskesmas Purwoasri disertai dengan Penetapan Tim Pengelola Pengaduan dan Uraian Tugas Tim Pengelola Pengaduan sebagaimana tercantum dalam lampiran, yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini;

Kedua : Keputusan ini disampaikan kepada Tim untuk diketahui dan dilaksanakan dengan penuh rasa tanggung jawab;

Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal diberlakukan dan apabila terjadi kekeliruan didalamnya maka akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Kediri

Pada tanggal : 2 Januari 2021

Kepala UPTD Puskesmas Purwoasri



Ardarini Sri Nilasari

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS PURWOASRI

NOMOR : 118/30/418.25.3.74.1/2021

TANGGAL : 2 Januari 2021

A. TIM PENGELOLA PENGADUAN DI UPTD PUSKESMAS PURWOASRI

NO.	JABATAN DALAM TIM	NAMA	NIP
1	Penanggung Jawab	drg. Ardarini Sri Nilasari	197410082006042022
2	Ketua	Titik Wijayati, A.Md.KG	198103052006042029
3	Anggota	1. Jarwanto, S.Pd. 2. Enggar Novia Dwi, A.Md.Keb. 3. Hendrik Imalika, A.Md.Gz	-

B. URAIAN TUGAS TIM PENGELOLA PENGADUAN DI UPTD PUSKESMAS PURWOASRI

1. Menerima pengaduan dari internal maupun eksternal secara langsung dan melalui buku pengaduan/ kotak saran/ E-mail/ SMS/ WA.
2. Menerima/ memeriksa pengaduan dari buku pengaduan/ kotak saran/ E-mail/ SMS/ WA
3. Melakukan konfirmasi dan klarifikasi kepada pihak/ petugas terkait aduan
4. Melakukan telaah permasalahan/ aduan dalam waktu 3- 30 hari dari pengaduan yang diajukan
5. Menyampaikan hasil rekomendasi tim kepada Kepala UPTD Puskesmas Purwoasri
6. Memberikan tanggapan atau penyelesaian aduan kepada pelanggan yang mengajukan aduan.

Ditetapkan di : Kediri

Pada tanggal : 2 Januari 2021

Kepala UPTD Puskesmas Purwoasri



Ardarini Sri Nilasari