PEMERINTAH KABUPATEN KEDIRI
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS ADAN ADAN
Jl. Raya Kediri Pare No 242 Adan-Adan – Gurah - Kediri
Telp.0822 6458 8281 Email: puskesmas.adan2@gmail.com
KEDIRI
Kode Pos 64181

KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS ADAN-ADAN
NOMOR : KS.02.1_13/MT.1520/418.25.69.2/SK/2023

TENTANG

PANDUAN MANAJEMEN KELUHAN PELANGGAN PADA UPTD PUSKESMAS ADAN-ADAN

KEPALA UPTD PUSKESMAS ADAN-ADAN,

Menimbang :

a. bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
b. bahwa Puskesmas sebagai ujung tombak dan sekaligus sebagai tolak ukur pelayanan publik dibidang kesehatan, dalam memenuhi tuntutan reformasi birokrasi;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b maka perlu menetapkan Surat Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Adan-Adan tentang Panduan Manajemen Keluhan Pelanggan Pada UPTD Puskesmas Adan-Adan;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban pasien;

4. Peraturan Menteri PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2022 Tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS ADAN-ADAN TENTANG PANDUAN MANAJEMEN KELUHAN PELANGGAN PADA UPTD PUSKESMAS ADAN-ADAN.**

KESATU : Menetapkan Panduan Manajemen Keluhan Pelanggan pada UPTD Puskesmas Adan-Adan;

KEDUA : Melibatkan pelanggan/ pengunjung yang telah menerima pelayanan di dalam maupun luar gedung UPTD Puskesmas Adan-Adan;

KETIGA : Pada saat Surat Keputusan ini berlaku, maka Keputusan Kepala Puskesmas Nomor 188/PK.SK.MT.115/418.25.03.69.02/2019 Tentang Identifikasi Penanganan Keluhan Pelanggan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku;.

Ditetapkan di : KEDIRI
Pada tanggal : 20 Februari 2023
KEPALA UPTD PUSKESMAS ADAN-ADAN

drg. PRIYATNO SANTOSO