PEMERINTAH KABUPATEN KEDIRI
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS BENDO
Jl. Soekarno Hatta No. 27 Bendo Kecamatan Pare, Kabupaten Kediri 64225
Telepon (0354) 393114, Pos-el uptdpkmbendo@gmail.com
Laman puskesmasbendo.kedirikab.go.id

KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS BENDO

NOMOR : 400.7/140/418.25.3.76.2/2024

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN DAN KELUHAN MASYARAKAT DI UPTD PUSKESMAS BENDO

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA UPTD PUSKESMAS BENDO

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka memperbaiki mutu pelayanan kepada masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Bendo dan untuk menangkap keluhan masyarakat serta koordinasi semua hasil komunikasi dan koordinasi lintas program yang telah dilakukan, maka perlu dilakukan pengelolaan keluhan dari masyarakat dan pengguna layanan di Puskesmas Bendo;
b. bahwa keluhan dan masukan / saran masyarakat dan pengguna layanan dapat diperoleh secara pasif yaitu masyarakat/ sasaran pengguna layanan menyampaikan secara langsung dengan kehendak sendiri kepada Kepala Puskesmas, Penanggung jawab atau pelaksana, ataupun secara aktif dilakukan oleh Puskesmas;
c. bahwa sehubungan dengan poin a dan b di atas maka dianggap perlu untuk membuat Surat Keputusan Kepapa Puskesmas tentang Pengelolaan Umpan Balik dari Pengguna Layanan;

Mengingat :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;

3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan;
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kupuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
8. Peraturan Menteri Kesehatan Repubik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Pemberdayaan Masyarakat Bidang Kesehatan;
9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS BENDO TENTANG TIM PENANGANAN PENGADUAN DAN KELUHAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS BENDO

KESATU : Penanganan, pengaduan dan keluhan dari pengguna layanan dikelola oleh tim penanganan dan pengaduan masyarakat sebagaimana tercantum dalam lempiran keputusan ini.

KEDUA : Pengaduan dari penggula layanan akan ditindak lanjuti dalam bentuk tatap muka langsung dengan KTU ataupun Kepala Puskesmas, balasan SMS atau WA ataupun sosial media kepada pemberi keluhan/masukan, maupun penyampaian secara tertulis melalui kotak saran atau buku keluhan pelanggan

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dan apabila terdapat kekeliruan maka akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Kediri
Pada Tanggal : 01 Juli 2024

KEPALA UPTD PUSKESMAS BENDO



SRIWULAN NUGRAHINI

LAMPIRAN I

KEPUTUSA KEPALA PUSKESMAS BENDO

NOMOR : 400.7/140/418.25.3.76.2 /2024

TENTANG : TIM PENANGANAN PENGADUAN DAN KELUHAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS BENDO

TIM PENANGANAN PENGADUAN DAN KELUHAN MASYARAKAT

DI PUSKESMAS BENDO

Ketua : Dwi Rahmawati, S.Farm., Apt

Sekretaris : Ita Purwatiningsih, S.E.

Anggota : Nurul Istikhomah, A.Md.Kep

Rizka Hindrasari, A. Md. Keb

Aurilia Agustin, S.Ak

URAIAN TUGAS TIM PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN

Ketua :

a. Mengkoordinir pelaksanaan pelayanan pengaduan pelanggan di Puskesmas
b. Membina TIM penanganan pengaduan
c. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan Puskesmas
d. Melaporkan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkuangan Puskesmas Kepada Kepala Puskesmas, baik secara periodic maupun insidentil

Sekretaris :

a. Menyiapkan bahan laporan pelayanan pengaduan di lingkungan Puskesmas yang akan disampaikan kepada Kepala Puskesmas.

Anggota :

a. Menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima layanan melalui media penyampaian pengaduan
b. Melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima
c. Meneruskan pengaduan kepada penanggung jawab untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian

d. Menyusun laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan
e. Mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penganan pengaduan, baik secara periodic maupun insidentil kepada pelaksana penanganan pengaduan pelanggan di Puskesmas Bendo

		Kotak Saran yang tersedia di Puskesmas		
Tempat		No. Telpon	:	(0354) 393114
Pengaduan /	:	No. Whatsapp	:	0896 96666 0234
Hotline		Instagram	:	puskesmasbendo_kediri
		Email	:	uptdpkmbendo@gmail.com

KEPALA PUSKESMAS BENDO

PEMERINTAH KABUPATEN KEDIRI
UPTD PUSKESMAS BENDO
DINAS KESEHATAN

SRIWULAN NUGRAHINI

Kotak Saran / Pengaduan



Publkikasi Informasi Terkait Mekanisme Konsultasi Dan Pengaduan

