P E M E R I N T A H K A B U P A T E N K E D I R I
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS MOJO
Jl. Raya Mojo No. 201, Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri
Telepon (0354) 477584 Email : puskesmasmojo@gmail.com
K E D I R I
Kode Pos 64162

KEPUTUSAN

KEPALA UPTD PUSKESMAS MOJO

NOMOR: 188/SK-A-010/418.25.3.61.1/2024

TENTANG

TIM PENANGANAN ADUAN PELANGGAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA PUSKESMAS MOJO,

Menimbang :

a. Bahwa dalam rangka memperbaiki mutu pelayanan kepada masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Mojo 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 Mojo;

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 berdasarkan pertimbangan pada huruf a dan b, perlu ditetapkan Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Mojo tentang Tim Penanganan Aduan Pelanggan Puskesmas;

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. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Pemberdayaan Masyarakat Bidang Kesehatan;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS MOJO TENTANG TIM PENANGANAN ADUAN PELANGGAN.

Kesatu : Menetapkan Struktur Tim Penanganan Aduan Pelanggan Puskesmas sesuai lampiran keputusan ini:

Kedua : Tugas dan tanggung jawab dari Tim Penanganan Aduan Pelanggan Puskesmas yang dimaksud di diktum kesatu adalah sesuai lampiran keputusan ini;

Ketiga : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya, maka akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Kediri

Pada tanggal : 3 Januari 2024

KEPALA UPTD PUSKESMAS MOJO,

PEMERINTAH KABUPATEN KEDIRI
UPTD PUSKESMAS MOJO
DINAS KESEHATAN

RINI [illegible] FARIHAH IDANA

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS MOJO
NOMOR: 188/SK-A-010/418.25.3.61.1/2024
TENTANG TIM PENANGANAN ADUAN PELANGGAN

SUSUNAN TIM PENANGANAN ADUAN PUSKESMAS
UPTD PUSKESMAS MOJO

1. Ketua : Harirotun Nuriyah, A.Md.Keb
2. Anggota : - Wiwik Endang Setyoningsih, A.Md.Keb
   - Sukamti, A.Md.Keb
   - Linda Wulansari, A.Md.Keb

KEPALA UPTD PUSKESMAS MOJO,

PEMERINTAH KABUPATEN KEDIRI
UPTD PUSKESMAS MOJO
DINAS KESEHATAN

RINDANG PARIHAH IDANA

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS MOJO
NOMOR: 188/SK-A-010/418.25.3.61.1/2024
TENTANG TIM PENANGANAN ADUAN PELANGGAN

TUGAS DAN WEWENANG TIM PENANGANAN ADUAN PELANGGAN
UPTD PUSKESMAS MOJO

Uraian Tugas:

1. Bertanggungjawab atas semua aduan yang masuk baik langsung maupun tidak langsung melalui Kotak Saran, SMS, Telepon dan Media Sosial
2. Menerima dan mencatat penanganan dan pengaduan ke dalam buku register
3. Memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa laporan pengaduan yang diajukan akan ditanganai secara efektif, efisien, cepat dan dapat dipertanggungjawabkan
4. Aduan tersebut disampaikan pada saat rapat evaluasi kinerja Puskesmas yang di pimpin oleh Ketua Tim Mutu kepada Kepala Puskesmas
5. Kepala Puskesmas melakukan tindak lanjut sesuai kebutuhan masyarakat

KEPALA UPTD PUSKESMAS MOJO,

PEMERINTAH KABUPATEN KEDIRI
UPTD PUSKESMAS MOJO
DINAS KESEHATAN

KINDANG PARIHAH IDANA