



PEMERINTAH KABUPATEN TUBAN
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN
PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
UOBF PUSKESMAS TAMBAKBOYO

JalanRaya TambakboyoNo.258 Telepon (0356) 411080

Email : puskesmas.iso.tambakboyo@gmail.com

TUBAN 62353

KEPUTUSAN KEPALA UOBF PUSKESMAS TAMBAKBOYO
Nomor: 188.4/013.2/KPTS/414.102.10/2023

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
DI UOBF PUSKESMAS TAMBAKBOYO

KEPALA UOBF PUSKESMAS TAMBAKBOYO,

Menimbang : a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penanganan pengaduan masyarakat yang cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan serta untuk membantu kelancaran penyelenggaraan pelayanan public di UOBF
b. Bahwa dalam rangka mewujudkan penanganan pengaduan masyarakat yang cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan serta untuk membantu kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik di UOBF Puskesmas Tambakboyo;
c. bahwa berdasarkan sebagaimana dimaksud pada pin a di atas, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala UOBF Puskesmas Tambakboyo tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan di UOBF Puskesmas Tambakboyo;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 10 Tahun 2019 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah.

6. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan

- KESATU** : Pengelolaan Pengaduan Pelayanan di UOBF Puskesmas Tambakboyo
- KEDUA** : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada diktum kesatu terdiri atas :
- a. Prosedur penyampaian pengaduan;
 - b. Unsur pengaduan yang harus dipenuhi;
 - c. Tata cara pengelolaan pengaduan;
 - d. Tata cara penyaluran pengaduan;
 - e. Tim Penanganan Pengaduan;
 - f. Alur penanganan pengaduan
- KETIGA** : Pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada diktum kedua huruf a,b,c,d,e adalah sebagaimana terlampir dalam Lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini
- KEEMPAT** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Tambakboyo
Pada tanggal 27 Januari 2023

KEPALA UOBF PUSKESMAS
TAMBAKBOYO



LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA UOBF
PUSKESMAS TAMBAKBOYO NOMOR
188.4/013.2/KPTS/414.102.10/2023
TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN DI UOBF
PUSKESMAS TAMBAKBOYO

**PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN MASYARAKAT
DI UOBF PUSKESMAS TAMBAKBOYO**

A. Prosedur penyampaian pengaduan

1. Tatap muka atau penyampaian secara langsung kepada Tim penanganan pengaduan dan umpan balik Pelanggan dan masyarakat atau kepada pemberi layanan / staf puskesmas untuk disampaikan kepada Tim penanganan Pengaduan dan kepuasan masyarakat.
2. Pengaduan tertulis yang disampaikan kepada Puskesmas Tambakboyo, staf puskesmas, atau kotak saran yang telah disediakan UOBF Puskesmas Tambakboyo.
3. Telpon/SMS/WA dengan nomor : 082140758811/081231356222
4. Media Sosial antara lain :
 - a. Facebook : Puskesmas Tambakboyo Tbn
 - b. Instagram : @puskesmas_tambakboyo_tbn
 - c. Youtube : Puskesmas Tambakboyo Tbn
5. Email : puskesmas.iso.tambakboyo@gmail.com

B. Unsur pengaduan

Unsur-unsur dalam penyampaian pengaduan yang harus dipenuhi antara lain :

1. Identitas pelapor / pengadu harus jelas.
2. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas

C. Tata cara pengelolaan pengaduan

1. Semua pengaduan yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung disampaikan kepada Kepala Puskesmas atau Tim Penanganan Pengaduan dan Kepuasan Masyarakat.
2. Sekretaris Tim Penanganan Pengaduan dan Kepuasan Masyarakat mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis, maupun melalui media SMS/WA/ Telp, media social dan email ke dalam buku register pengaduan dan mendistribusikan pengaduan kepada Tim Penanganan pengaduan dan kepuasan masyarakat.
3. Pengaduan yang telah masuk ke puskesmas akan dilakukan penanganan dengan langkah-langkah antara lain :

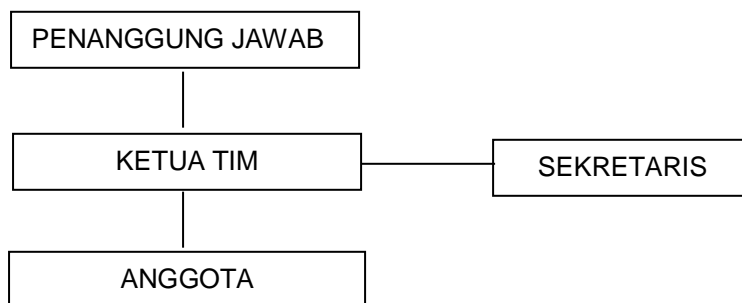
3. Melakukan koordinasi dengan satuan/unit kerja terkait dalam rangka penanganan pengaduan yang bersifat lintas satuan unit/kerja.
4. Mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikan kepada penerima layanan yang bertindak selaku pelapor Bersama ketua Tim Penanganan pengaduan dan kepuasan masyarakat.
5. Ketua penanganan pengaduan dan kepuasan masyarakat mendokumentasikan, menyusun laporan pengelolaan pengaduan kepada kepala Puskesmas dan mempublikasikan rekapitulasi pengaduan pada papan tindak lanjut pengaduan dan website Puskesmas Tambakboyo

D. Tata cara penyaluran pengaduan

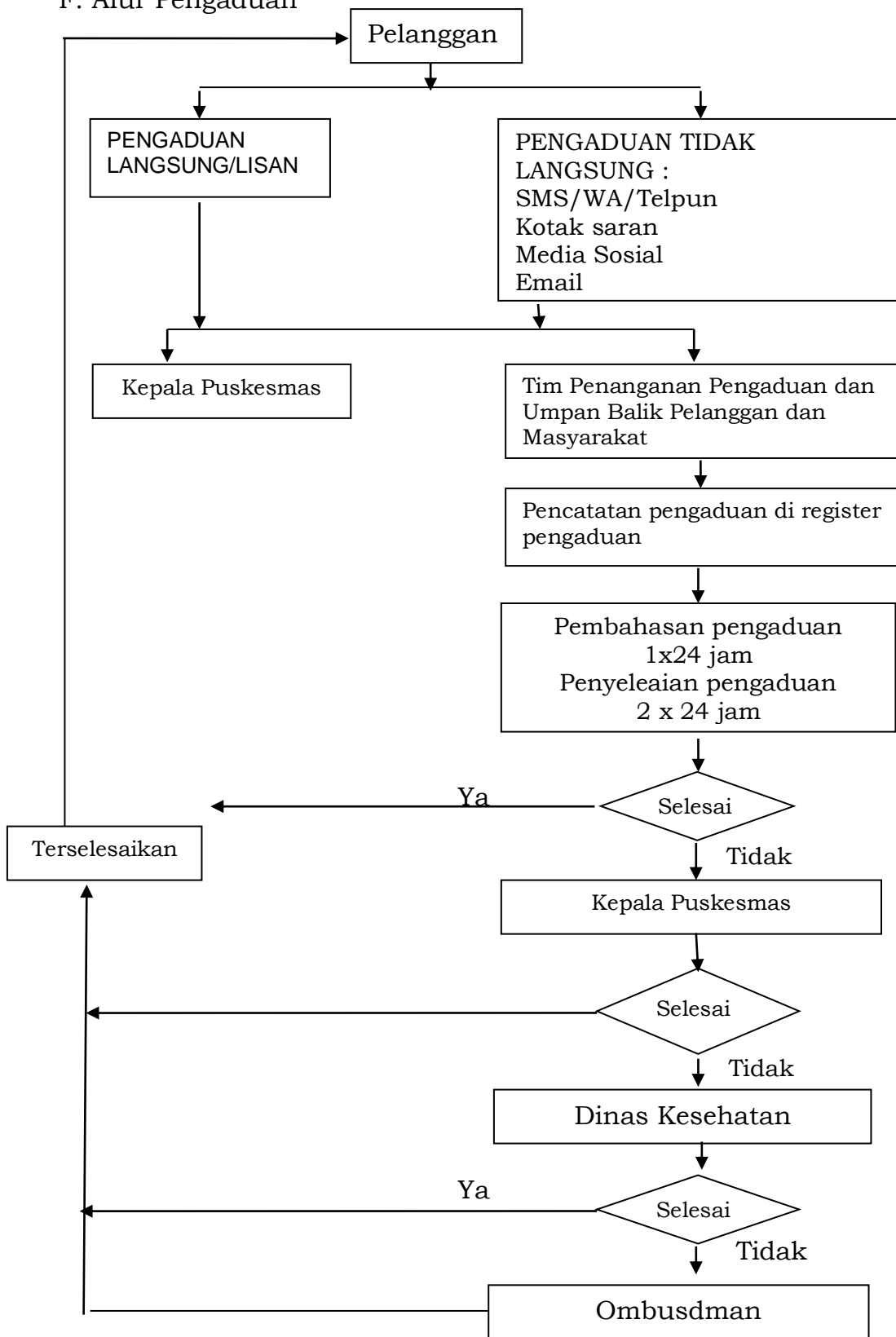
1. Semua pengaduan tidak tepat sasaran yang diterima baik secara langsung maupun tidak langsung, disampaikan kepada tim pengaduan atau kepala puskesmas atau kepada staf puskesmas
2. Penerima pengaduan menyampaikan kepada Tim Pengaduan
3. Tim Pengaduan melakukan pencatatan dan pengumpulan data pengadu serta bukti aduan jika ada
4. Tim Pengaduan melakukan telaah aduan, dan menentukan tujuan penyaluran aduan
5. Tim Pengaduan menyalurkan aduan kepada pihak yang lebih berwenang beserta data pengadu serta bukti pengaduan.
6. Tim pengaduan mendokumentasikan dan menyusun laporan atas penyaluran pengaduan.
7. Pengaduan yang diterima oleh UOBF Puskesmas Tambakboyo berasal dari seluruh masyarakat wilayah kerja Puskesmas Tambakboyo. Terkadang aduan yang diterima tidak ditujukan kepada Puskesmas Tambakboyo. Aduan tidak tetap sasaran tersebut harus disalurkan kepada pihak yang lebih berwenang.

E. Tim Penanganan Pengaduan

Tim penanganan pengaduan dibentuk dengan susunan tim :



F. Alur Pengaduan



KEPALA UOBF PUSKESMAS
TAMBAKBOYO



TRIANI

Nomor	188.4/013.2/414.102.10/2023
Revisi Ke	00
Berlaku Tgl	27 Januari 2023



**KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS
TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
DI UOBF PUSKESMAS TAMBAKBOYO**

**Ditetapkan
Kepala UOBF Puskesmas Tambakboyo**



dr. Triani

NIP. 19790922 201101 2004

**PEMERINTAH KABUPATEN TUBAN
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN
PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
UOBF PUSKESMAS TAMBAKBOYO**

Jalan Raya Tambakboyo No. 258 Telepon (0356) 411080

Email: puskesmas.iso.tambakboyo@gmail.com

TUBAN 62353