



PEMERINTAH KABUPATEN LANDAK
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS MERANTI



Alamat : Komplek Puskesmas Meranti, Desa Meranti, Kecamatan Meranti
Email : puskesmas.meranti08@gmail.com, Hp : 085347304200

Kode Pos 79366

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS MERANTI
NOMOR : A/05/SK/I/2023

TENTANG
PETUGAS PENGADUAN DAN PENGELOLA PENGADUAN

KEPALA PUSKESMAS MERANTI,

- Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan, pelaksanaan Upaya Puskesmas, dan sarana prasarana di Puskesmas Meranti perlu dilakukan pembahasan bersama pengguna layanan;
b. bahwa untuk melaksanakan fungsi sebagaimana dimaksud huruf a, Puskesmas menerima keluhan, masukan, kritik dari pengguna layanan;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan yang dimaksud pada huruf a dan b perlu di tetapkan dalam Surat Keputusan tentang Petugas Pengaduan dan Pengelola Pengaduan.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
3. Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Sipil Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Penyelenggaraan Publik.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS MERANTI TENTANG
PETUGAS PENGADUAN DAN PENGELOLA PENGADUAN
KESATU : Petugas Pengaduan dan Pengelola Pengaduan di Puskesmas Meranti sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, jika terdapat kekeliruan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Meranti

Pada Tanggal, 20 Januari 2023

KEPALA PUSKESMAS MERANTI,



A handwritten signature in black ink, appearing to read "Kamisius Urip", written over the stamp.

KAMISIUS URIP

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS MERANTI
NOMOR A/05/SK/I/2023
TENTANG PETUGAS PENGADUAN DAN
PENGELOLA PENGADUAN

PETUGAS PENGADUAN DAN PENGELOLA PENGADUAN

Ketua : Iska Yetty,A.Md.Kep
Sekretaris : Yohaneka,A.Md.Keb
Anggota : Agnes
Era Yuma Ahtik,A.Md.Kep
Lidia,A.Md.Kep

Uraian tugas,Wewenang dan Tanggungjawab TIM Pengaduan Puskesmas Meranti :

A. Ketua TIM :

1. Mengkoordinir pelaksanaan kegiatan TIM Pengaduan di Puskesmas, termasuk menerima laporan dari anggota pelaksana
2. Melakukan Monitoring dan Evaluasi
3. Melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan TIM Pengaduan kepada Kepala Puskesmas secara Periodik dan Incidental
4. Ketua Tim akan berkoordinasi dengan anggotanya di masing-masing unit layanan yang menjadi tujuan pengaduan
5. Ketua TIM mengadakan Rapat Koordinasi dengan TIM mutu UKPP,UKM,KMP dan atau Tim Mutu Puskesmas
6. Hasil rapat akan dilaporkan ke Kepala Puskesmas
7. Setiap lokakarya mini bulanan, ketua tim pengaduan akan menyampaikan RTL pengaduan.

B. Sekretaris TIM :

1. Menginventaris dan mengelola hasil pelayanan penanganan pengaduan masyarakat yang diterima di Puskesmas,melalui kotak saran, media sosial dan secara langsung melalui telepon atau lisan
2. Melakukan koordinasi dengan unit kerja terkait dalam rangka penanganan pengaduan masyarakat
3. Menyiapkan bahan laporan hasil penyelenggaraan Pelayanan penanganan pengaduan yang akan di sampaikan kepada kepala Puskesmas
4. Mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan pelayanan pengaduan.
5. Memasang jawaban pengaduan beserta RTL nya dipapan pengumuman sebagai bentuk umpan balik ke masyarakat.

C. Anggota Pelaksana :

1. Anggota pelaksana kotak saran setiap bulan akan selalu melaporkan pengaduan yang masuk ke ketua
2. Anggota pelaksana media sosial setiap hari akan selalu melaporkan pengaduan yang masuk ke ketua Tim
3. Jika pengaduan masuk lewat telepon atau lisan ke karyawan , maka yang menerima laporan akan menyampikan ke ketua tim
4. Mencatat dan mendokumentasikan semua pengaduan yang masuk dan hasil penyelesaiannya

5. Menyusun laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan, yang akan disampaikan ke kepala Puskesmas.



KEPALA PUSKESMAS MERANTI,

KAMISIUS URIP