



PEMERINTAH KABUPATEN BENGKULU SELATAN
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS TALANG RANDAI

DESA GINDO SULI KECAMATAN BUNGA MAS KAB.BENGKULU SELATAN

EMAIL : puskesmastalangrandai65@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS TALANG RANDAI
KABUPATEN BENGKULU SELATAN
NOMOR :445/ 02 /PKM-TR /2024

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DILINGKUNGAN PUSKESMAS TALANG RANDAI
KABUPATEN BENGKULU SELATAN

KEPALA PUSKESMAS TALANG RANDAI

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik dan melaksanakan ketentuan Pasal 7 ayat (1) serta Pasal 20 huruf a Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, perlu dibentuk Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a di atas, perlu menetapkan Keputusan Puskesmas talang Randai Kabupaten Bengkulu Selatan tentang Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik dilingkungan Puskesmas Talang Randai Kabupaten Bengkulu Selatan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1956 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-kabupaten dalam lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 55, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1091);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);
10. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik;
11. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan Nomor 09 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan (Lembaran Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan Tahun 2016 Nomor 09);
12. Peraturan Bupati Bengkulu Selatan Nomor 34 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bengkulu Selatan.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan
KESATU

: Membentuk Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat dilingkungan Puskesmas Talang Randai Kabupaten Bengkulu Selatan Yang Terdiri dari :

1. Penanggungjawab
2. Ketua
3. Wakil Ketua
4. Sekretaris
5. Anggota
6. Admin Pengelola

KEDUA

: Tim Pengelola Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU memiliki tugas mengelola pengaduan masyarakat di UPT Puskesmas Talang Randai

KETIGA

: Mekanisme Prosedur pengelolaan pengaduan pelayanan publik tercantum dalam lampiran II keputusan ini.

KEEMPAT

: Seluruh unsur Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU mempunyai Tugas Pokok dan Fungsi Sebagai Berikut :

1. Penanggungjawab
 - a. Melakukan Pembinaan dalam pengelolaan pengaduan masyarakat
 - b. Melakukan pemantauan dan Evaluasi kepatuhan terhadap standar operasional prosedur
 - c. Melaporkan secara periodic kepada sekjen tentang pengelolaan pengaduan disertai dengan rumusan usulan/rekomendasi kebijakan bagi perbaikan pelayanan public berbasis data pengaduan
2. Ketua
 - a. Memimpin penatalaksanaan pengelolaan pengaduan mulai dari penerimaan, pemeriksaan, pendistribusian, pemantuan tindaklanjut dan pelaporan
 - b. Menyipakan bahan untuk pemantauan dan Evaluasi kepatuhan terhadap standar operasional prosedur
 - c. Menyiapkan bahan usulan/rekomendasi kebijakan perbaikan pelayanan public
 - d. Memberikan dukungan administrasi, sarana/prasarana dan anggaran pengelolaan pengaduan
 - e. Membuat laporan untuk perumusan rekomendasi

bagi peningkatan layanan

f. Mengarsipkan pengaduan

g. Melakukan penerimaan, pencatatan, pendistribusian pengaduan dan pemantauan tindaklanjut

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Talang Randai
pada tanggal 05 Januari 2024
Kepala Puskesmas Talang Randai



NOVERA EFFRIANTI AGUSTINA, Amd. Keb., SKM
NIP: 19830523/200604 2 013

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS TALANG
RANDAI KABUPATEN BENGKULU SELATAN
NOMOR :445/ /PKM-TR/2024
TENTANG PEMBENTUKAN TIM
PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK DILINGKUNGAN PUSKESMAS
TALANG RANDAI

SUSUNAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PUSKESMAS TALANG RANDAI
KABUPATEN BENGKULU SELATAN

1	Penanggung Jawab	Novera Efrianti Agustina,Amd.Keb.SKM
2	Ketua	Drg.Marlina
3	Wakil Ketua	Lukman Nulhakim
4	Sekretaris	Rica Gustiana,Amd.Keb
5	Anggota	1. Ike Rahayu,SKM 2. Feni Sarika Nengsi,Amd.Keb 3. Wiwiet Monalisa,Amd.Keb 4. Sasmeta,Amd.Keb
6	Admin Pengelola	1. Septi Marlina,SKM 2. Sulastri 3. Sari Jayanti,Amd.Keb

Kepala UPT Puskesmas Talang Randai



NOVERA EFRIANTI AGUSTINA,Amd.Keb.SKM
NIP.19830523 200604 2 013

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS TALANG
RANDAI NOMOR :445/ /PKM-TR/ 2024
TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DILINGKUNGAN
PUSKESMAS TALANG RANDAI

MEKANISME, PROSEDUR PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS TALANG RANDAI
KABUPATEN BENGKULU SELATAN



1. Masyarakat/pengguna layanan/konsumen menyampaikan pengaduan kepada Puskesmas Talang Randai Kabupaten Bengkulu Selatan, baik secara langsung maupun melalui media pengaduan:
Telepon :
Email : puskesmastalangrandai@gmail.com
Instagram : @Puskesmastalangrandai
Facebook : PuskesmasTalangRandai
Kotak Saran : Ada
2. Tim Pengelola pengaduan melakukan pencatatan dan pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan selama 1 (satu) hari.
3. Tim Pengelola pengaduan melakukan penelaahan dan pengklasifikasian terhadap materi pengaduan serta menyusun laporan penanganan/tindak lanjut pengaduan selama 1 (satu) hari. Tim pengelola pengaduan meneruskan pengaduan kepada penyelenggara lain yang berwenang.
4. Penyelesaian pengaduan terdiri dari penyampaian saran penyelesaian kepada Pejabat terkait dilingkungan penyelenggara, pemantauan, pemberian informasi kepada pengadu, pelaporan tindak lanjut dan pengarsipan

Kepala UPT Puskesmas Talang Randai



NOVERA EFRANTI AGUSTINA, Amd. Keb. SKM
NIP.19830523 200604 2 013