PEMERINTAH KOTA MALANG
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS MULYOREJO
Jl. Budi Utomo No. 11A Telp. (0341) 5074917
Email : mulyorejopuskesmas@gmail.com
M A L A N G Kode Pos 65147

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS MULYOREJO

NOMOR: 005/KAPUS/I/2021

TENTANG

PENGELOLAAN PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN

KEPALA PUSKESMAS MULYOREJO,

Menimbang :

a. bahwa pasien mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan yang bermutu dan aman;
b. bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara layanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat Kota Malang tentang peningkatan layanan publik;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam a dan b perlu menetapkan Surat Keputusan Kepala Puskesmas I Denpasar Timur tentang Penanganan Pengaduan Pelanggan.

Mengingat :

1. Undang – undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Undang – Undang No. 36 tahun 2009 tentang kesehatan
3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas;
4. Permenpan dan RB No 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS MULYOREJO TENTANG PENGELOLAAN PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN.

KESATU : Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Pelanggan dan Uraian Tugas Penanganan Pengaduan Pelanggan di Puskesmas Mulyorejo sebagaimana tercantum dalam

lampiran merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari surat keputusan ini;

KEDUA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Malang
Pada tanggal : 9 Januari 2021
KEPALA PUSKESMAS MULYOREJO,

PUSKESMAS MULYOREJO

DINNA INDARTI
NIP. 19780717 201001 2 011

LAMPIRAN I: KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS MULYOREJO
NOMOR : 005/KAPUS/I/2021
TENTANG : PENGELOLAAN PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN

TIM PENANGANAN PEGADUAN PELANGGAN

Ketua	Moh. Taufik, A.Md.Kep
Sekretaris	Viska Yolanda, SKM
Pelaksana	Dedi Dwi Indarto, A.Md.Farm
	Nuris Fikriana Mauliddah, S.KM
	Nirma Kristi Umami, A.Md.Kes
	Farah Dilla Eka R, A.Md. RMIK
	Nurul Khoirunisa

LAMPIRAN II : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS MULYOREJO
NOMOR : 005/KAPUS/I/2021
TENTANG : PENGELOLAAN PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN

URAIAN TUGAS TIM PENANGANAN PEGADUAN PELANGGAN

Ketua :

a. Mengkoordinir pelaksanaan pelayanan pengaduan pelanggan di puskesmas
b. Membina tim penanganan pengaduan pelanggan
c. Monitor dan evaluasi

Sekretaris :

a. Menginventarisir dan mengelola hasil pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan puskesmas
b. Melakukan koordinasi dengan satuan/unit kerja terkait dalam rangka penanganan pengaduan yang bersifat lintas satuan/unit kerja;
c. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan puskesmas.
d. Melaporkan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan puskesmas kepada kepala puskemas, baik secara periodik maupun insidentil, dengan tembusan Dinas Kesehatan Kota Denpasar.
e. Menyiapkan bahan laporan Pelayanan pengaduan di lingkungan puskesmas yang akan disampaikan kepada kepala puskesmas

Pelaksana :

a. Menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui media penyampaian pengaduan;
b. Melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima;
c. Meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian;

d. Mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada penerima pelayanan yang bertindak selaku pelapor;
e. Menyusun laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan;
f. Mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan, baik secara periodik maupun insidentil kepada Pelaksana Penanganan Pengaduan pelanggan di puskesmas.