



TERKENDALI

PEMERINTAH KABUPATEN NGAWI
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS KWADUNGAN



Jalan Sooko Kwadungan Telp (0351) 331048 Ngawi 63283

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS KWADUNGAN

NOMOR :188/ 230/404.302.4.12/2023

TENTANG

PENETAPAN TIM PENGADUAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS KWADUNGAN

KEPALA PUSKESMAS KWADUNGAN,

- Menimbang : a. bahwa untuk memfasilitasi penyampaian aduan diperlukan tim pengaduan yang bertugas menganalisis pengaduan yang masuk ;
- b. bahwa untuk menyampaikan hasil umpan balik kepada masyarakat diperlukan prosedur penyampaian yang baku;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan pada huruf a dan b maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Puskesmas Kwadungan tentang Penetapan Tim Pengaduan masyarakat di Puskesmas Kwadungan;
- Mengingat : 1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Pusat Kesehatan Masyarakat;
5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

MEMUTUSKAN

Menetapkan KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS KWADUNGAN TENTANG PENETAPAN TIM PENGADUAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS KWADUNGAN.

KESATU Puskesmas dalam menjalankan pelayanan Puskesmas sering mendapatkan masukan dari masyarakat berupa kritik maupun saran dari media media yang disediakan Puskesmas.

1. Kotak aduan
2. Media sosial (e mail, Instagram,facebook,web)
3. HP melalui telpon/WA/SMS
4. Nobar KWD
5. Langsung pada customer service
6. Identifikasi kebutuhan dan harapan yang dijangin pasca pertemuan dengan masyarakat

KEDUA Dibutuhkan tim Pengaduan masyarakat yang mengidetifikasi saran dan mencarikan solusi untuk diumpun balikkan kepada masyarakat, sebagaimana tugas, fungsi dan kewenangan timnya dijelaskan dalam lampiran surat keputusan ini.

KETIGA Dalam memberikan umpun balik dapat diberikan langsung pada masyarakat yang memberikan identitas maupun di papan informasi bila tidak beridentitas.

KEEMPAT Segala biaya yang timbul akibat ditetapkan Keputusan ini di bebaskan kepada anggaran Puskesmas Kwadungan.

KELIMA Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan dilakukan perubahan dan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Kwadungan

pada tanggal 9 Januari 2023

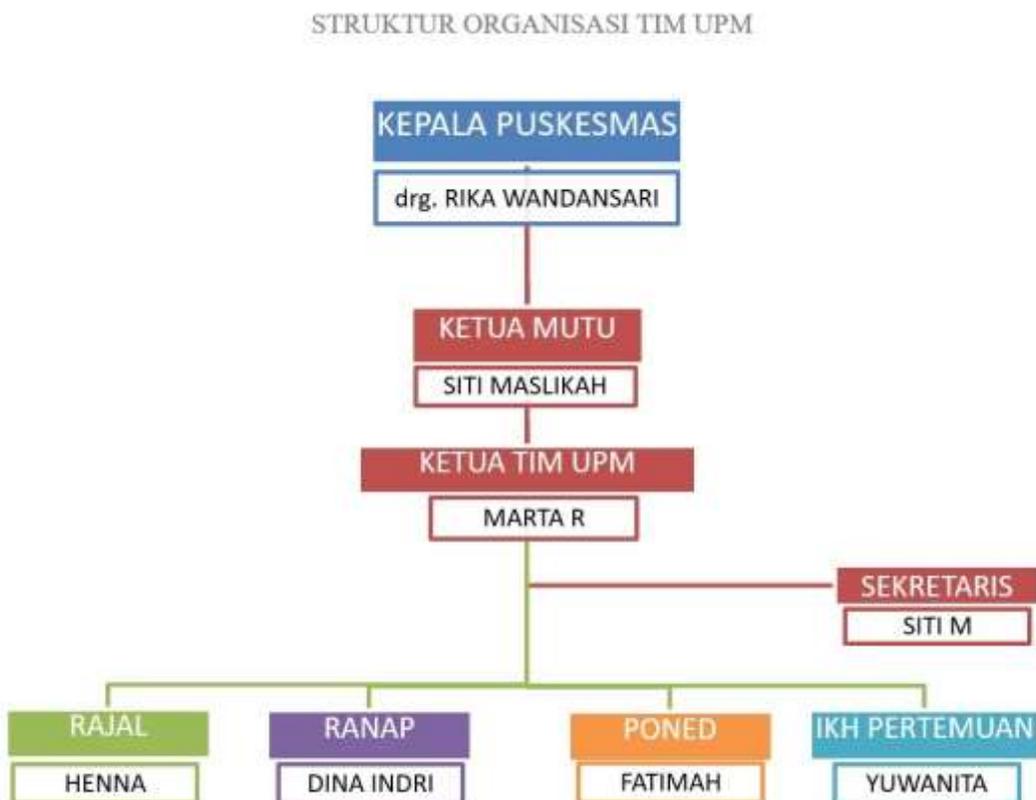
KEPALA PUSKESMAS KWADUNGAN,



RIKA WANDANSARI

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA UPT
PUSKESMAS KWADUNGAN
NOMOR:188/230/404.302.4.12/2023
TANGGAL : 9 Januari 2023

STRUKTUR ORGANISASI TIM PENGADUAN MASYARAKAT



URAIAN TUGAS :

KETUA

1. Melakukan analisis pengaduan yang masuk
2. Melakukan komunikasi dengan pimpinan dan unit dimana aduan muncul
3. Memberikan feedback di internal mutu

SEKRETARIS

1. Mencatat temuan dan analisis
2. Membuat pelaporan dan feedback pada sasaran

ANGGOTA

1. Membantu pengumpulan data dari unitnya
2. Menyampaikan aduan pada sekretaris untuk ditindaklanjuti

FUNGSI :

1. Menjalankan upaya kontrol internal atas pelayanan yang diberikan kepada publik
2. Membantu manajemen Puskesmas menjalankan upaya peningkatan mutu pelayanan publik
3. Mengetahui permintaan masyarakat untuk upaya perbaikan

KEWENANGAN :

1. Memberikan solusi kepada manajemen Puskesmas dalam menyelesaikan masalah
2. Melakukan telaah aduan sampai sasaran terkaitnya
3. Memberi feedback kepada pemberi aduan sesuai prosedur
4. Mengawal upaya pelayanan publik untuk kepuasan pelanggan



KEPALA PUSKESMAS KWADUNGAN,

Rika Wandansari
RIKA WANDANSARI

REKAM HISTORIS PERUBAHAN

No	Yang diubah	Isi Perubahan	Tanggal berlaku
1	SK No 188/230/404.302.4.12/2023	Tim Pengaduan Masyarakat	9 Januari 2023



KEPALA PUSKESMAS KWADUNGAN,

RIKA WANDANSARI