

TERKENDALI



PEMERINTAH KABUPATEN NGAWI
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS KWADUNGAN



Jalan Sooko Kwadungan Telp (0351) 331048 Ngawi 63283

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS KWADUNGAN

NOMOR :188/ 283/404.302.4.12/2023

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS KWADUNGAN

KEPALA PUSKESMAS KWADUNGAN,

- Menimbang : a. bahwa untuk memfasilitasi penyampaian aduan diperlukan tatakelola dari aduan masuk sampai ditindaklanjuti;
- b. bahwa untuk menyampaikan hasil umpan balik kepada masyarakat diperlukan prosedur penyampaian yang standar;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan pada huruf a dan b maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Puskesmas Kwadungan tentang Pengelolaan 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. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan pengaduan;
4. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat;
5. Peraturan Menteri pendayagunaan aparatur negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Pusat Kesehatan Masyarakat;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43

Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;

8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS KWADUNGAN TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS KWADUNGAN.

KESATU : Puskesmas menyiapkan prasarana pengaduan yang berupa :

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 : Puskesmas mengakomodasi :

1. Media aduan yang jelas, lengkap dengan identitas Puskesmas
2. Sosialisasi mekanisme penyampaian dan pengelolaan
3. Menerima, menanggapi, memproses dan menyelesaikan semua pengaduan
4. Menyalurkan pengaduan yang bukan kewenangannya kepada penyelenggara lain yang berwenang
5. Melakukan pencatatan dan pelaporan
6. Melakukan monev pengelolaan pengaduan

KETIGA : Dalam memberikan umpan balik dapat diberikan langsung pada masyarakat yang memberikan identitas (nama, alamat, keluhan, waktu, tempat dan tanda tangan) maupun di papan informasi bila tidak beridentitas.

KEEMPAT : Mekanisme pengelolaan aduan di Puskesmas Kwadungan :

1. Petugas menerima aduan dan memeriksa kelengkapan pengadu, merekap dan menanggapi bila dilakukan

langsung

2. Telaah aduan berupa identifikasi, substansi, klarifikasi, evaluasi bukti dan seleksi
3. Menyalurkan pengaduan pada instansi berwenang bila salah alamat
4. Menyelesaikan pengaduan, penyampaian saran pada petugas terkait penyelenggara, pemantauan, feedback pada pengadu, pelaporan dan pengarsipan.
5. Memperhatikan aduan dari kelompok rentan sebagai prioritas penanganan
6. Menyampaikan kepada publik sesuai prosedur yang ditetapkan oleh Puskesmas Kwadungan kurang dari 30 hari sejak penerimaan aduan atau 60 hari sejak berkas dinyatakan lengkap.
7. Petugas memberi feedback berupa materi aduan, waktu penerimaan, status penyelesaian, hasil penanganan dan tanggapan pengadu kepada atasan dan tim Mutu dalam rapat internal mutu.
8. Pengelola memantau, mengevaluasi aduan yang ada untuk peningkatan mutu layanan public
9. Pengelola wajib memberi pelayanan aduan sesuai peraturan perundangan dengan mentaati peraturan dan larangan.
10. Pengelola memberikan perlindungan kepada pengadu dengan merahasiakan identitas
11. Puskesmas memberlakukan pihak yang diadukan sebagai pihak yang tidak bersalah sampai proses pembuktian selesai.

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

KEENAM : 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,



[Handwritten signature]

RIKA WANDANSARI

REKAM HISTORIS PERUBAHAN

No	Yang diubah	Isi Perubahan	Tanggal berlaku
1	SK No 188/283/404.302.4.12/2023	Pengelolaan pengaduan masyarakat	9 Januari 2023



KEPALA PUSKESMAS KWADUNGAN,

Rika Wandansari
RIKA WANDANSARI