



DINAS KESEHATAN

Jln. Semeru No. 50 Blitar Telp. (0342) 801834 Fax. 808737
email : dinkes@blitarkab.go.id / website : dinkes.blitarkab.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN

NOMOR: T/440/007.21/409.11.17/KPTS/2023

TENTANG

PENUNJUKKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN

DI UPT PUSKESMAS KESAMBEN

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN

- Menimbang** :
- a. bahwa sesuai dengan ketentuan Pasal 36 dan Pasal 37 Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik penyelenggara pelayanan publik wajib menyediakan sarana pengaduan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas,wajar dan adil;
 - b. bahwa dalam rangka menjalankan manajemen pengaduan maka perlu menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana huruf a dan huruf b perlu menetapkan Penunjukkan Tim Pengelola Pengaduan di UPT Puskesmas Kesamben.
- Mengingat** :
- 1. Undang – undang No.37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia;
 - 2. Undang – undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
 - 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
 - 4. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
 - 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;

6. Peraturan Ombudsmand No 22 Tahun 2016 Tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik;
7. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, Dan Penyelesaian Laporan;
8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Manajemen Puskesmas

MEMUTUSKAN

Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS KESAMBEN TENTANG PENUNJUKKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN DI UPT PUSKESMAS KESAMBEN.**

KESATU : Menunjuk dan menetapkan nama-nama sebagaimana terlampir sebagai Tim Pengelola Pengaduan;

KEDUA : Menetapkan uraian tugas ,tanggungjawab dan wewenang Tim Pengelola Pengaduan;

KETIGA : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat perubahan kebijakan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : BLITAR


Pada tanggal : 05 Januari 2023

a.n. KEPALA DINAS KESEHATAN

SEKRETARIS

u.b

KEPALA UPT PUSKESMAS KESAMBEN



dr. Rofiq Ahmad
Pembina

NIP. 19850321 201101 1 014

LAMPIRAN 1 : SURAT KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN
NOMOR : T/440/007.21/09.11.17/KPTS/2023
TANGGAL : 05 Januari 2023

A. PENUNJUKKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN UPT PUSKESMAS KESAMBEN

NO	NAMA	JABATAN	NO TELEPON
1	Minarsih, Sst	Pimpinan Pengaduan	082233456958
2	Yupita Traju, A.Md.Keb	Sekretaris	081356760166
3	Irma Khoiriyah, A.Md.	Anggota	085755990499
4	Rufaida As Samara, S.KM.	Anggota	085735902042

B. URAIAN TUGAS TIM PENGELOLA PENGADUAN UPT PUSKESMAS KESAMBEN

1. Pimpinan Pengaduan:

- a. Mengkoordinir pelaksanaan pelayanan pengaduan pelanggan di UPT Puskesmas Kesamben
- b. Membina tim penanganan pengaduan pelanggan
- c. Monitor dan evaluasi

2. Anggota:

- a. Menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui media penyampaian pengaduan; (Pengajuan maksimal 7 hari setelah pengadu mendapat pelayanan) yang disampaikan dengan cara:
 1. Langsung, baik lisan maupun tertulis ruang pengaduan maupun langsung ke pemberi layanan;
 2. Tidak langsung melalui:
 - 2.1 Media elektronik: Instagram, Facebook, WA, Google, Telegram, Tik Tok;
 - 2.2 Non elektronik: Kotak saran
- 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 insidental kepada Pelaksana Penanganan Pengaduan pelanggan di Puskesmas Kesamben

Ditetapkan di : BLITAR

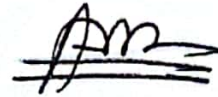
Pada tanggal : 05 Januari 2023

a.n. KEPALA DINAS KESEHATAN

SEKRETARIS

u.b

KEPALA UPT PUSKESMAS KESAMBEN



dr. Rofiq Ahmad

Pembina

NIP. 19850321 201101 1 014