



PEMERINTAH KABUPATEN NGAWI
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS PANGKUR

JL. Raya Pangkur – Ngawi Kode Pos: 63282

Telp.08113022007 / Email.pkmpangkur@gmail.com

DAFTAR

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS PANGKUR
NOMOR: 400.7.1/038/404.302.4.11/2023

TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
PUSKESMAS PANGKUR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA PUSKESMAS PANGKUR,

- Menimbang : a. bahwa dalam memfasilitasi penyampaian aduan diperlukan tatakelola dari aduan masuk sampai ditindaklanjuti;
- b. bahwa untuk menyampaikan hasil umpan balik kepada Masyarakat diperlukan prosedur penyampaian yang standart;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan pada huruf a dan b maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Puskesmas Pangkur tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Puskesmas Pangkur.
- 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 Standart 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 2023 tentang Pedoman Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : PENETAPAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS PANGKUR

- KESATU : Puskesmas menyiapkan prasarana pengaduan yang berupa :
1. Kotak aduan
 2. Media sosial (email, Instagram, facebook, web)
 3. HP melalui telpon/ WA/ SMS
 4. Langsung pada costumer service
 5. Identifikasi kebutuhan dan harapan yang dijangkau 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) maupundi papan informasi bila tidak beridentitas

KEEMPAT : Mekanisme pengelolaan aduan di Puskesmas Pangkur:

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 penyelenggaraan, 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 Pangkur kurang dari 30 hari sejak penerimaan aduan atau 60 hari sejak berkas dinyatakan lengkap
7. Petugas memberikan 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 dibebankan kepada anggaran Puskesmas Pangkur

KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan

apabila dikemudian hari terjadi perubahan dan atau terdapat kesalahan dalam Keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya;

Ditetapkan di : Pangkur
pada tanggal : 04 Juli 2023

