



PEMERINTAH KABUPATEN MAGETAN
DINAS KESEHATAN

PUSKESMAS MAOSPATI

Jalan Raya Maospati No. 148 Kec. Maospati 63392

Telp. (0351) 869033-869118

E-mail : maospati.pusk@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS MAOSPATI

NOMOR 032 TAHUN 2022

TENTANG

TIM PENGELOLAAN PENGADUAN UPTD PUSKESMAS MAOSPATI

KEPALA UPTD PUSKESMAS MAOSPATI

- Menimbang** :
- a. bahwa pengguna layanan mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan yang bermutu dan aman;
 - b. bahwa pengelolaan pengaduan pelanggan yang efektif dan efisien merupakan bagian dari komitmen dalam meningkatkan mutu pelayanan dilingkungan UPTD Puskesmas Maospati;
 - c. bahwa Surat Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Maospati Nomor 016 Tahun 2021 tentang tim pengelolaan pengaduan pelanggan UPTD Puskesmas Maospati sudah tidak sesuai lagi dengan kebutuhan pelayanan;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana huruf a, b dan huruf c, perlu menetapkan tim pengelolaan pengaduan dengan Keputusan Kepala Puskesmas;
- Mengingat** :
- 1. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1984 tentang Wabah Penyakit Menular;
 - 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
 - 3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
 - 4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan;
 - 5. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan;
 - 6. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian;
 - 7. Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun;
 - 8. Peraturan Presiden Nomor 72 Tahun 2012 tentang Sistem

9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 290/ MENKES/ PER/ III/ 2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran;
10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2052/ MENKES/ PER/ XI/ 2011 tentang Izin Praktik dan Pelaksanaan Praktik Kedokteran;
11. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor HK.02.02/ MENKES/148/I/2010 tentang Izin dan Penyelenggaraan Praktik Perawat;
12. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 82 Tahun 2014 tentang Penanggulangan Penyakit Menular;
13. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas;
14. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Imunisasi;
15. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 27 Tahun 2017 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di Fasilitas Pelayanan Kesehatan;
16. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 31 Tahun 2018 tentang Aplikasi Sarana, Prasana, dan Alat Kesehatan;
17. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 47 Tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawatdaruratan;
18. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standart Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standart Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
19. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
20. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan;
21. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 83 Tahun 2019 tentang Registrasi Tenaga Kesehatan;
22. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 27 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Perubahan Menteri Kesehatan Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi;
23. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas;

24. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 84 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan Vaksinasi dalam Rangka Penanggulangan Pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19);
25. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 374/SK/2009 tentang Sistem Kesehatan Nasional;
26. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2012 tentang Pelayanan Publik;
27. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik;
28. Peraturan Daerah Kabupaten Magetan Nomor 3 Tahun 2016 Tentang penyelenggaraan Pelayanan Publik;
29. Peraturan Bupati Magetan Nomor 13 Tahun 2021 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Magetan;
30. Surat Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Magetan Nomor 101 Tahun 2021 tentang Perubahan Ketiga Keputusan Kepala Dinas Kabupaten Magetan Nomor 17.1 Tahun 2015 tentang Struktur Organisasi UPTD Puskesmas di Kabupaten Magetan.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU** : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN KABUPATEN MAGETAN TENTANG TIM PENGELOLAAN PENGADUAN UPTD PUSKESMAS MAOSPATI;
- KEDUA** : Susunan dan nama tim pengelolaan pengaduan sebagaimana tercantum dalam lampiran surat keputusan ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan;
- KETIGA** : Tim pengelolaan pengaduan di UPTD Puskesmas Maospati sebagaimana dimaksud DIKTUM KESATU mempunyai tugas:
1. Ketua
Ketua tim pengelolaan pengaduan mempunyai tugas:
 - a. Melakukan koordinasi dengan seluruh anggota tim pengelolaan pengaduan di UPTD Puskesmas Maosapti;
 - b. Membagi tugas dan memberikan arahan kepada seluruh anggota tim pengelolaan pengaduan di UPTD Puskesmas Maospati;
 - c. Melakukan evaluasi secara berkala terhadap media yang digunakan untuk menerima pengaduan dari pelanggan

2. Sekretaris

Sekretaris pengelolaan pengaduan pelanggan mempunyai tugas:

- a. Menyiapkan administrasi dalam mendukung pelaksanaan penanganan aduan pelanggan;
- b. Melakukan koordinasi dengan satuan/ unit kerja terkait, dalam rangka penanganan pengaduan yang bersifat satuan/ unit kerja;
- c. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan pengelolaan pengaduan dilingkungan puskesmas;
- d. Menyusun laporan atau jawaban terhadap aduan dari pelanggan;

3. Anggota

Anggota pengelolaan pengaduan mempunyai tugas:

- a. Menerima pengaduan baik melalui kotak saran, sms, telepon, email dan cara lain yang memungkinkan
- b. Melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima;
- c. Meneruskan pengaduan kepada penanggungjawab terkait untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian;
- d. Mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikan 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.

KEEMPAT : Pengaduan dari pelanggan dilaksanakan dengan menggunakan sarana sebagai berikut:

1. Kotak saran

2. SMS : 081235735520

3. Telepon : (0351) 869033

Email : maospati.pusk@gmail.com

Instagram : @puskesmas.maospati

KELIMA : Dalam melaksanakan tugasnya sebagai tim pengelolaan pengaduan bertanggungjawab kepada Kepala UPTD Puskesmas Maospati;

KEENAM : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat perubahan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Maospati
pada tanggal 18 Januari 2022

KEPALA UPTD PUSKESMAS MAOSPATI
KABUPATEN MAGETAN,



EDDY S. MINOTO

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA UPTD
PUSKESMAS MAOSPATI
NOMOR : 032 TAHUN 2022
TANGGAL : 18 JANUARI 2022

TIM PENGELOLAAN PENGADUAN UPTD PUSKESMAS MAOSPATI

1. KETUA : dr. EDDY S. MINOTO
2. SEKRETARIS : SUDARINI, S.Kep, Ns
3. ANGGOTA :
 - a. DESY RATNA INDRIYA, S.Kep,.Ns
 - b. PUJIATI, A.Md.Kep
 - c. VITRI CHOIRONI, A.Md.Kes

KEPALA UPTD PUSKESMAS MAOSPATI
KABUPATEN MAGETAN,



EDDY S. MINOTO