



PEMERINTAH KABUPATEN BELITUNG TIMUR
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA
UPT PUSKESMAS MANGGAR

Jl. Jenderal Sudirman Desa Kurniajaya Kecamatan Manggar Telp. (0719) 91017
Email:puskesmanggarbeltim@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS MANGGAR
NOMOR: 440/ 0139 /SK/PKMMGR/2022

TENTANG
PENGELOLAAN PENANGANAN PENGADUAN
UPT PUSKESMAS MANGGAR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA UPT PUSKESMAS MANGGAR,

- Menimbang : a. bahwa pasien mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan yang bermutu dan aman;
b. bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang melakukan penyelenggaraan pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat tentang peningkatan layanan publik;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam point a dan b, maka perlu disusun kebijakan pengelolaan penanganan pengaduan UPT Puskesmas Manggar;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
4. Permenpan dan RB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS MANGGAR TENTANG PENGELOLAAN PENANGANAN PENGADUAN UPT PUSKESMAS MANGGAR.
- KESATU : Kebijakan pengelolaan penanganan pengaduan UPT Puskesmas Manggar sebagaimana dimaksud dalam diktum menetapkan meliputi ruang lingkup:
1. Susunan tim pengelolaan penanganan pengaduan UPT Puskesmas Manggar.
2. Uraian tugas tim pengelolaan penanganan pengaduan UPT Puskesmas Manggar.

KEDUA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan/perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di: Manggar
Pada tanggal : 19 Januari 2022

KEPALA UPT PUSKESMAS MANGGAR,



FARADELA

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS MANGGAR
NOMOR : 440/ 0139/SK/PKMMGR/2022
TANGGAL : 19 JANUARI 2022
TENTANG : PENGELOLAAN PENANGANAN PENGADUAN
UPT PUSKESMAS MANGGAR

**SUSUNAN TIM PENGELOLAAN PENANGANAN PENGADUAN
UPT PUSKESMAS MANGGAR**

- | | | |
|-----------------------------|---|------------------------------------|
| 1. Pelindung/Penasehat | : | dr. Faradela |
| 2. Koordinator | : | Andrean Reynaldi, S.Kep.,Ners |
| 3. Pelaksana | : | Seluruh Pegawai |
| 4. Tim Penanganan Pengaduan | : | |
| | | 1. Widi Lidyanti, A.Md.Farm |
| | | 2. Citra Komala Rantih, A.Md.Gz |
| | | 3. dr. Rindu Permata Putri |
| | | 4. Leni, A.Md.Kep |
| | | 5. Donna, A.Md.Kep |
| | | 6. Atien Christin Gultom, A.Md.Keb |
| | | 7. Jumiati |

KEPALA UPT PUSKESMAS MANGGAR,



FARADELA

LAMPIRAN II : KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS MANGGAR
 NOMOR : 440/0139 /SK/PKMMGR/2022
 TANGGAL : 19 JANUARI 2022
 TENTANG : PENGELOLAAN PENANGANAN PENGADUAN
 UPT PUSKESMAS MANGGAR

URAIAN TUGAS TIM PENGELOLAAN PENANGANAN PENGADUAN
 UPT PUSKESMAS MANGGAR

No.	Nama	Jabatan	Uraian Tugas
1.	dr.Faradela	Pelindung/ Penasehat	1. Mendukung dan membina kegiatan pengelolaan penanganan pengaduan.
2.	Andrean Reynaldi, S.Kep.,Ners	Koordinator	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat perencanaan kegiatan pengelolaan penanganan pengaduan bersama tim terkait. 2. Melaksanakan kegiatan pengelolaan penanganan pengaduan bersama petugas lainnya, seperti menerima laporan pengaduan dari petugas, melakukan telaah aduan bersama tim penanganan pengaduan. 3. Melaksanakan monitoring, evaluasi dan tindak lanjut kegiatan pengelolaan penanganan pengaduan. 4. Melaksanakan pencatatan dan pelaporan kegiatan pengelolaan penanganan pengaduan. 5. Menyampaikan respon atau jawaban pengaduan.
3.	Seluruh Pegawai	Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima pengaduan baik secara langsung, melalui kotak saran maupun media sosial. 2. Mencatat nama pelapora, alamat pelapor, nomor HP pelapor dan permasalahan yang diadukan kedalam buku register asupan dan pengaduan layanan. 3. Menindaklanjuti permasalahan yang dapat diselesaikan secara langsung. 4. Melaporkan aduan kepada koordinator pengaduan.
4.	<ul style="list-style-type: none"> • Widi Lidyanti, A.Md.Farm • Citra Komala Rantih, A.Md.Gz • dr. Rindu Permata Putri • Leni, A.Md.Kep • Donna, A.Md.Kep 	Tim Penanganan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan telaah aduan bersama tim. 2. Mengkoordinasikan pengaduan dengan unit terkait. 3. Melakukan tindak lanjut atas pengaduan.

	<ul style="list-style-type: none">• Atien Christin Gultom, A.Md.Keb• Jumiaty		
--	---	--	--

KEPALA UPT PUSKESMAS MANGGAR,



FARADELA