TERKENDALI

PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS PURWOSARI
JL.Flamboyan Dalam NO.2 RT. 02 RW. XI – TELP. (0271)716333
E-mail: puskesmas.purwosariska@gmail.com
SURAKARTA 57142

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS PURWOSARI
DINAS KESEHATAN KOTA SURAKARTA
NOMOR : 021 TAHUN 2023

TENTANG
TIM PENANGANAN ADUAN

KEPALA PUSKESMAS PURWOSARI,

Menimbang :

a. bahwa aduan dari pelanggan Puskesmas Purwosari diperlukan untuk melakukan perbaikan mutu dan kinerja Puskesmas baik dalam pengelolaan maupun pelaksanaan pelayanan agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan Puskesmas Purwosari;

b. bahwa aduan pelanggan Puskesmas Purwosari perlu ditangani dengan baik dan segera ditanggapi oleh Puskesmas Purwosari;

c. bahwa untuk memberi umpan balik terhadap aduan pelanggan Puskemas Purwosari memerlukan Tim Penanganan Aduan dan media komunikasi yang mudah diakses dengan baik oleh pelanggan Puskesmas Purwosari;

d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Kepala Puskesmas Purwosari tentang Tim Penanganan Aduan di Puskesmas Purwosari;

Mengingat :

1. Undang-undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-undang Republik Indonesia No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
3. Permenkes No. 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;

4. Permenkes ...

4. Permenkes No. 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat;

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS PURWOSARI TENTANG TIM PENANGANAN ADUAN PUSKESMAS PURWOSARI.

Kesatu : Tim Penanganan Aduan wajib melakukan identifikasi dan penanganan aduan dari pelanggan Puskesmas Purwosari terhadap segala hal yang terkait dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Purwosari;

Kedua : Menentukan tata cara untuk menerima aduan dan memberikan tanggapan/umpan balik dari Puskesmas terhadap aduan tersebut melalui :

1. Penyampaian langsung kepada customer service / informasi puskesmas;
2. Kotak saran;
3. Tablet Kepuasan Pasien;
4. Whatsap / SMS di nomor telepon 08112875995
5. Hotline service / telepon dengan nomor (0271) 716333
6. Media sosial seperti instagram @puskesmaspurwosarisurakarta
7. Website https://pkm-purwosari.surakarta.go.id/
8. Pengaduan melalui LAPOR : https://surakarta.lapor.go.id
9. Melalui ULAS (Layanan Aduan Masyarakat Surakarta)
   Telp. 081225067171 atau https://ulas.surakarta.go.id
10. Pengaduan melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) : https://surakarta.lapor.go.id

Ketiga ...

Ketiga : Tindak lanjut terhadap aduan yang disampaikan masyarakat disusun oleh tim dengan persetujuan Kepala Puskesmas dan dilakukan sesuai dengan kemampuan Puskesmas;

Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan / perubahan seagaimana mestinya.

Ditetapkan di Surakarta
Pada tanggal 05 Januari 2023

KEPALA PUSKESMAS PURWOSARI
DINAOS KESEHATAN KOTA SURAKARTA

PUSKESMAS PURWOSARI

PRASPANTI WULANDARI

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS PURWOSARI
NOMOR : 021 TAHUN 2023
TENTANG : TIM PENANGANAN ADUAN PUSKESMAS PURWOSARI

TIM PENANGANAN ADUAN

PUSKESMAS PURWOSARI

Ketua : drg. Irine Ardensa Audira

Sekretaris : Destira Mercury Aziza

Anggota :

1. Pengelola Survei Kepuasan Pelanggan/ admin Sijalak Koar : Sri Rejeki
2. Pengelola Instagram : Maryunanto Jati Waluyo, AMG
3. Pengelola aduan melalui whatsapp : Febri Sulistyo Utami
4. Pengelola layanan aduan melalui telf dan kotak saran : Sri Rejeki
5. Pengelola aduan secara langsung : Sutrisno
6. Pengelola aduan tablet kepuasan : Destira Mercury Aziza
7. Pengelola aduan melalui SP4N LAPOR : Febri Sulistyo Utami
8. Pengelola aduan melalui website : Destira Mercury Aziza

LAMPIRAN II	:	KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS PURWOSARI
NOMOR	:	021 TAHUN 2023
TENTANG	:	TIM PENANGANAN ADUAN

URAIAN TUGAS TIM PENANGANAN ADUAN

PUSKESMAS PURWOSARI

A. Ketua

1. Mengkoordinir pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat di puskesmas
2. Membina tim penanganan aduan
3. Monitor dan evaluasi

B. Sekretaris

1. Menginventaris dan mengelola hasil pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan puskesmas
2. Melakukan koordinasi dengan satuan / unit kerja terkait dalam rangka penanganan pengaduan yang bersifat lintas satuan unit / kerja
3. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan puskesmas
4. Melaporkan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan dilingkungan puskesmas kepada ketua tim
5. Menyiapkan bahan laporan pelayanan penanganan pengaduan dilingkungan puskesmas yang akan disampaikan kepada Kepala Puskesmas

C. Anggota

1. Bertanggung jawab atas semua aduan yang masuk baik langsung maupun tidak langsung melalui media sosial (instagram) whatsapp, telepon, tablet kepuasan pasien dan kotak saran
2. Mencatat dan melaporkan semua aduan tersebut dalam sebuah buku dan disampaikan kepada Ketua Tim Penanganan Aduan untuk dilakukan identifikasi dan analisa

3. Aduan tersebut disampaikan pada saat rapat evaluasi kinerja puskesmas yang dipimpin oleh Ketua Tim Mutu kepada Kepala Puskesmas
4. Kepala Puskesmas melakukan tindak lanjut sesuai kebutuhan masyarakat

KEPALA PUSKESMAS PURWOSARI
DINAS KESEHATAN KOTA SURAKARTA

PUSKESMAS PURWOSARI

PRASPANTI WULANDARI