PEMERINTAH KOTA MALANG
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS ARJUNO
Jl. Simpang Arjuno No. 17A Telp. (0341) 356339
e-mail: puskesmasarjuno17@gmail.com
MALANG **Kode Pos 65119**

KEPUTUSAN KEPALA PUKESMAS ARJUNO
NOMOR : 188.45/428c/35.73.402.07 /2023
TENTANG
PENGELOLA PENGADUAN
DI PUSKESMAS ARJUNO

KEPALA PUSKESMAS ARJUNO,

Menimbang : a. bahwa untuk menjaga kualitas pelayanan yang bermutu di Puskesmas Arjuno Malang sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan, maka dipandang perlu membentuk Pengelola Pengaduan Puskesmas Arjuno Kota Malang;

b. bahwa dalam rangka menjamin kelancaran koordinasi dalam pelaksanaan tugas yang efektif dan efisien dengan masyarakat;

c. bahwa untuk mewujudkan huruf a dan b perlu menetapkan keputusan Kepala Puskesmas tentang Pengelola Pengaduan di Puskesmas Arjuno;

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 Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas;

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik ;

5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Puskesmas;

6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan	:	KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS ARJUNO TENTANG PENGELOLA PENGADUAN DI PUSKESMAS ARJUNO.
KESATU	:	Menetapkan Susunan Pengelola Pengaduan di Puskesmas Arjuno.
KEDUA	:	Menetapkan Jadwal Petugas Pengelola Pengaduan dan Prosedur Pengelolaan Pengaduan di Puskesmas Arjuno.
KETIGA	:	Dengan berlakunya Surat Keputusan ini maka Surat Keputusan Kepala Puskesmas Arjuno Nomor 188.45/241a/ 35.73.402.07/2021 tentang Pengelola pengaduan di Puskesmas Arjuno tanggal 25 September 2021 dinyatakan tidak berlaku lagi.
KEEMPAT	:	Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat perubahan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Malang
Pada tanggal 7 Juni 2023
KEPALA PUSKESMAS ARJUNO,

EDY DWITANTO
Pembina
NIP. 19730630 200604 1 012

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS ARJUNO
NOMOR : 188.45/428c/35.73.402.07/2023
TANGGAL : 7 Juni 2023
TENTANG : PENGELOLA PENGADUAN DI PUSKESMAS ARJUNO

A. SUSUNAN PENGELOLA PENGADUAN

PEMBINA : dr. Edy Dwitanto
PENANGGUNGJAWAB : Yanni Prasetyowati, A Md Kes Gi
SEKRETARIS : Arik Ernawati, A Md Keb.
ANGGOTA :

1. Ani Yulia Widhiastuti, A Md Keb.
2. Wahyu Kurniawati, S. KM
3. Citra Silaningtyas Pertiwi, S.KM
4. Neno Putri Dwiyanti, A.Md.Kes

B. JADWAL PETUGAS PENGELOLA PENGADUAN

SENIN : Yanni Prasetyowati, A Md Kes Gi
SELASA : Arik Ernawati, A Md Keb.
RABU : Ani Yulia Widhiastuti, A Md Keb.
KAMIS : Wahyu Kurniawati, S. KM
JUM'AT : Neno Putri Dwiyanti, A.Md.Kes
SABTU : Citra Silaningtyas Pertiwi, S.KM

C. PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN :

1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau tidak secara langsung kepada petugas pengaduan
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
   a. Tatap Muka Langsung kepada Petugas Pengelola Pengaduan di puskesmas Arjuno
   b. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan yang disediakan di puskesmas Arjuno
   c. SMS/WA : 082132691024
   d. Telepon / Fax : (0341) 356339
   e. Email : puskesmasarjuno17@gmail.com
   f. Website : https://puskarjuno.malangkota.go.id

g. Facebook :
https://www.facebook.com/puskesmas.arjuno.3/

h. Instagram : https://www.instagram.com/puskesmasarjuno/

D. UNSUR PENGEDUAN YANG HARUS DIPENUHI, ANTARA LAIN :

1. Identitas Pelapor / Pengadu Jelas
2. Informasi pengaduan yang disampaikan Valid dan Jelas

E. TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN :

1. Semua pengaduan diterima oleh petugas pengaduan yang sedang bertugas
2. Petugas pengaduan mencatat semua pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media SMS/WA/Telepon/ dan email ke dalam Buku Pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim pengaduan.
3. Petugas pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Pengaduan untuk menbuat jadwal pertemuan/pembahasan bila tidak bisa diselesaikan.
4. Petugas Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait.
5. Petugas pengelola pengaduan mendokumentasikan dan menyusun laporan

KEPALA PUSKESMAS ARJUNO,

PEMERINTAH KOTA MALANG PUSKESMAS "ARJUNO" DINAS KESEHATAN

EDY DWITANTO
Pembina
NIP. 19730630 200604 1 012