



KEPUTUSAN

KEPALA UPT PUSKESMAS PURNAMA

NOMOR : 440/205 /PUSK-TU/II/2021

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENGADUAN MASYARAKAT PADA UPT PUSKESMAS
PURNAMA KOTA PONTIANAK TAHUN 2021

KEPALA UPT PUSKESMAS PURNAMA KOTA PONTIANAK

- Menimbang : a. Bahwa untuk mengantisipasi pengaduan masyarakat terhadap ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan publik di bidang kesehatan, maka perlu dibentuk tim pengaduan masyarakat pada UPT Puskesmas Purnama tahun 2021
- b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam butir (a) di atas, maka perlu ditetapkan dalam suatu keputusan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS PURNAMA
TENTANG TIM PENGADUAN MASYARAKAT DI UPT
PUSKESMAS PURNAMA.

KESATU : Tim pengaduan pada keputusan ini bertugas :

1. Menerima pengaduan dari pihak pengadu melalui lisan dan tertulis sesuai dengan tata cara pengaduan;
2. Mencatat pengaduan dalam buku pengaduan;
3. Melakukan telaah dan klarifikasi pengaduan;
4. Melaksanakan tugas dan tanggungjawab sebagaimana jabatannya dalam lamiran Surat Keputusan ini;
5. Melaporkan kepada Kepala UPT Puskesmas Purnama tentang Pelaksanaan Kegiatan tersebut.

KEDUA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkannya dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan kepala UPT Puskesmas Purnama ini akan dilakukan perbaikan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Ditetapkan di : Pontianak

Pada tanggal : 22 Februari 2021

KEPALA UPT PUSKESMAS PURNAMA,

PATRICIA AMI DAMEULI

Lampiran 1 : Keputusan UPT Kepala Puskesmas Purnama Kota Pontianak

Nomor : 440/ 205 /PUSK-TU/II/2021

Tanggal : 22 Februari 2021

Tentang : Pengaduan Masyarakat Pada UPT Puskesmas Purnama Tahun 2021

Tata Cara Pengaduan Pelayanan Publik
Di Lingkungan UPT Puskesmas Purnama

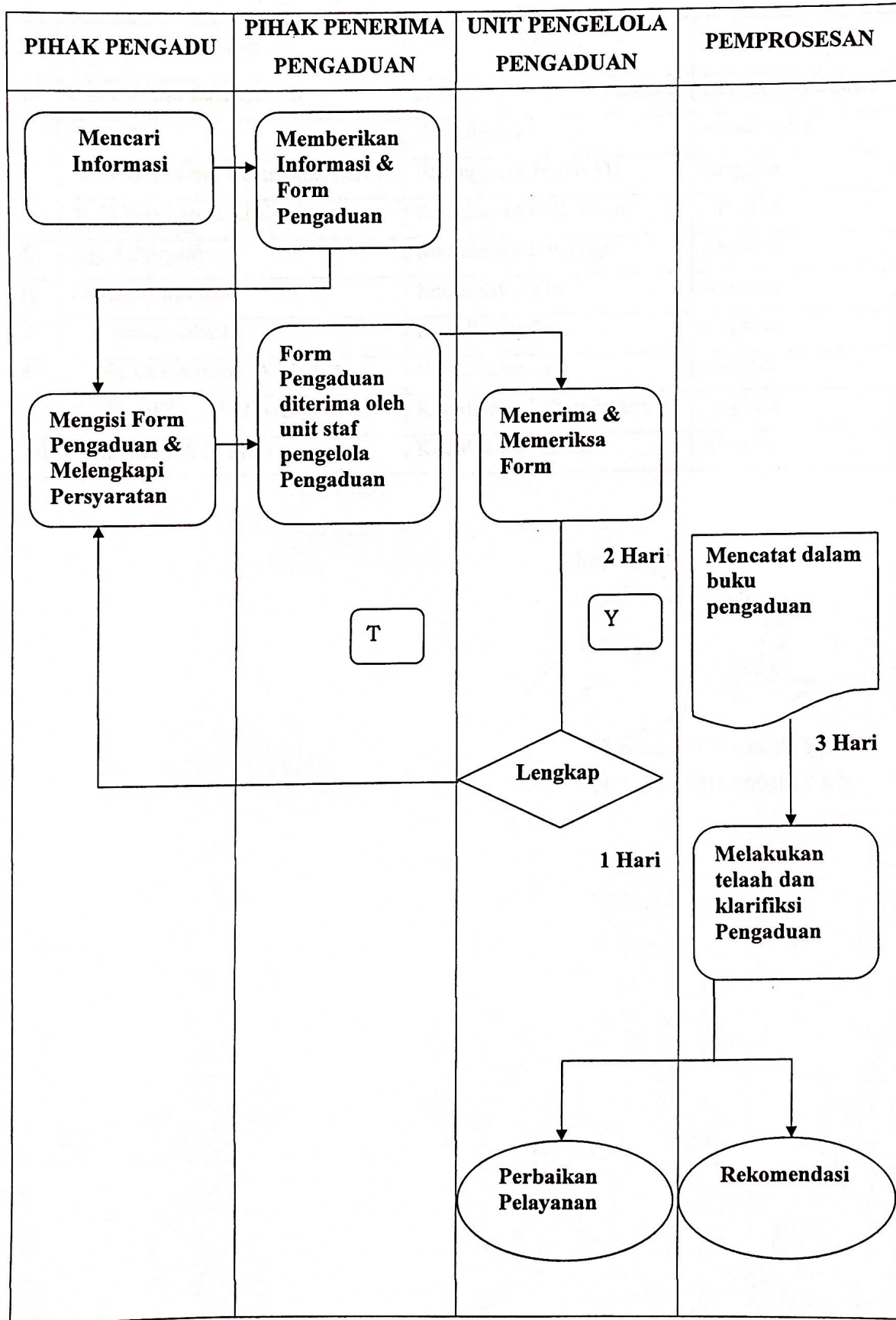
1. Setiap orang yang mengetahui, menduga dan atau menderita kerugian akibat pelayanan publik di lingkungan UPT Puskesmas Purnama dapat menyampaikan pengaduan secara tertulis.
2. Pengaduan dapat disampaikan kepada kepala UPT Puskesmas Purnama, bagi pengaduan yang berlokasi di lingkungan Puskesmas dan wilayah binaan.
3. kepala UPT Puskesmas Purnama setelah menerima pengaduan, melakukan pencatatan dalam buku pengaduan dan telaah pengaduan
4. apabila pengaduan berhubungan langsung dengan pemberi pelayanan di tingkat puskesmas dapat ditindak lanjuti, maka puskesmas diberi kewenangan untuk melakukan tindak lanjut melalui perbaikan pelayanan.
5. apabila pengaduan memerlukan tindak lanjut berupa rekomendasi, maka kepala UPT Puskesmas Purnama dalam waktu selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari segera meneruskan kepada Kepala Dinas Kesehatan yang akan di telaah lebih lanjut oleh unit pengelola pengaduan masyarakat tingkat Dinas Kesehatan Kota Pontianak.
6. Pengaduan dapat disampaikan dalam bentuk tertulis
7. Pengaduan disampaikan secara tertulis, maka pengadu wajib memberi informasi sekurang-kurangnya:
 - a. Identitas pelapor
 - b. Identitas Terlapor
 - c. Waktu kejadian
 - d. Tempat Kejadian
 - e. Kronologis Kejadian
8. Dan apabila pengaduan disampaikan secara lisan maupun melalui kotak saran, maka pihak pengadu wajib mencatat dengan mengisi formulir pengaduan.
9. Selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari setelah diterimanya pengaduan, unit pengelola pengaduan masyarakat tingkat puskesmas wajib untuk:
 - a. Mencatat pengaduan dalam buku pengaduan
 - b. Melakukan telaah dan klarifikasi pengaduan kepada terlapor selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari sejak diterimanya pengaduan
10. Tindak lanjut pengaduan dapat berupa rekomendasi maupun perbaikan layanan yang akan disampaikan langsung pada terlapor dan unit kerja terlapor

Lampiran 2: Keputusan UPT Kepala Puskesmas Purnama Kota Pontianak

Nomor : 440/ 205 /PUSK-TU/II/2021

Tanggal : 22 Februari 2021

Tentang : Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Lisan



Lampiran 3: Keputusan UPT Kepala Puskesmas Purnama Kota Pontianak

Nomor : 440/ 205 /PUSK-TU/II/2021

Tanggal : 22 Februari 2021

Tentang : Pembentukan Tim Pengaduan Masyarakat UPT Puskesmas Purnama

No	Nama	Jabatan	Kedudukan Tim
1.	Patricia Ami Dameuli, SKM	KA UPT Puskesmas Purnama	Penanggung Jawab
2.	Suhajah	Koordinator Loker	Koordinator
3.	Selvi Widyastuti Butar Butar, SKM	Penanggung Jawab TU	Anggota
4.	dr. Winda Septia Khairunnisa	Koordinator Poli Umum	Anggota
5.	drg. Suharyani	Koordinator Poli Gigi	Anggota
6.	Farida, A.Md Keb	Koordinator KIA	Anggota
7.	apt. Barry Azhari	Koordinator Obat	Anggota
8.	Herny Eka Agustia, A.Md Gz	Koordinator Gizi	Anggota
9.	Ari Rosalina, A.Md AK	Koordinator Laboratorium	Anggota
10.	Aika Mara, A.Md Kes	Koordinator Sanitasi	Anggota

Kepala UPT Puskesmas Purnama
Kota Pontianak



Patricia Ami Dameuli, SKM

NIP. 19751016 200501 2 009