PEMERINTAH KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI

**DINAS KESEHATAN**

**UPT PUSKESMAS BANDUL**

Jln. Tuk Ella Desa Bandul Kec. Tasik Putri Puyu Kode Pos. 28752

Email : bandulpkm@yahoo.com

**KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS BANDUL**

**KECAMATAN TASIK PUTRI PUYU**

**NOMOR : 445/ /PKM-BANDUL/SK/I/041.1**

**TENTANG**

**PENETAPAN TIM PENGADUAN PELAYANAN DI LINGKUNGAN UPT PUSKESMAS BANDUL**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**KEPALA UPT PUSKESMAS BANDUL**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Menimbang | : | 1. bahwa pasien mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan yang bermutu dan aman;
2. bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara layanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat tentang peningkatan mutu layanan publik;
3. bahwa sehubungan dengan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala UPT Puskesmas Bandul.
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Mengingat | : | 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 5038);
2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 298, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2013 Nomor 191);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 416);
8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi (Berita Negara Tahun 2022 Nomor 1207);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
10. Peraturan Bupati Kepulauan Meranti Nomor 26 tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Kabupaten Kepulauan Meranti (Berita Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti Tahun 2017 Nomor 26);
11. Peraturan Bupati Kepulauan Meranti Nomor 86 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Meranti ;
12. Keputusan Bupati Kepulauan Meranti Nomor : Kpts.821.3/I/2023/018 tentang Mutasi/ Pengangkatan Kepala Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kepulauan Meranti sebagai Kepala UPT Puskesmas Bandul Kecamatan Tasik Putri Puyu.
 |

 **M E M U T U S K A N**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| MENETAPKAN | : | **KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS BANDUL TENTANG PENETAPAN TIM PENGADUAN PELAYANAN DI LINGKUNGAN UPT PUSKESMAS BANDUL** |
| Kesatu | : | Penetapan Tim Pengaduan Pelayanan dan Uraian Tugas Tim Pengaduan Pelayanan di UPT Puskesmas Bandul sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisah dari surat keputusan ini; |
| Kedua | : | Pelayanan Pengaduan dapat melalui :1. Mengisi Form Pengaduan
2. SMS, Whatapp, E-mail, Facebook dan Instagram
3. Call Center Puskesmas
4. Penyampaian langsung ke petugas Puskesmas;
 |
| Ketiga | : | Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan akan diadakan perubahan apabila terdapat kekeliruan pada penetapan ini. |

Ditetapkan di : Bandul

Pada tanggal : Januari 2023

KEPALA UPT PUSKESMAS BANDUL

**AHMAD DAUD**

 LAMPIRAN : SURAT KEPUTUSAN

 KEPALA UPT PUSKESMAS BANDUL

 NOMOR : 445/ PKM-BANDUL/SK/I/041.1

 TANGGAL : JANUARI 2023

 TENTANG : PENETAPAN TIM PENGADUAN

 PELAYANAN UPT PUSKESMAS

 BANDUL

**PENETAPAN TIM PENGADUAN PELAYANAN**

**DI LINGKUNGAN UPT PUSKESMAS BANDUL**

Ketua : Nanie Haryani, A.Md.Keb

Anggota : 1. Winda Savriani, Amd.Keb

 2. Dina Gustryana, S.K.M

 3. Sri Rochani, AM.KG

 4. Bobi Hartanto, AMF *(Front Office)*

**URAIAN TUGAS TIM PENGADUAN PELAYANAN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ketua  | : | 1. Mengkoordinir pelaksanaan pelayanan pengaduan pelanggan di puskesmas
2. Membina tim penanganan pengaduan pelanggan
3. Monitor dan evaluasi
 |
| Anggota  | : | 1. Menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui media penyampaian pengaduan;
2. Melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima;
3. Meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian;
4. Mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada penerima pelayanan yang bertindak selaku pelapor;
5. Menyusun laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan;
6. Mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan, baik secara periodik maupun insidentil kepada Pelaksana Penanganan Pengaduan pelanggan di puskesmas.
 |

KEPALA UPT PUSKESMAS BANDUL

**AHMAD DAUD**