



PEMERINTAH KABUPATEN KEPAHIANG
DINAS KESEHATAN
BADAN LAYANAN UMUM DAERAH
UPT PUSKESMAS RAWAT INAP KABAWETAN



Jln. Lintas Kabawetan kel. Tangsi Baru, Kecamatan Kabawetan(39376)
email : pkmbwt@gmail.com. Hp. 082371012995, KEPAHIANG

KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS RAWAT INAP KABAWETAN
NOMOR : 440/004 /PKM-KBW/2022

TENTANG
TIM PENGELOLAAN PENGADUAN
UPT PUSKESMAS RAWAT INAP KABAWETAN KABUPATEN KEPAHIANG

KEPALA UPT PUSKESMAS RAWAT INAP KABAWETAN,

- Menimbang :**
- Bahwa dalam rangka memberikan pelayanan public yang prima, perlu menetapkan Tim Pengaduan Puskesmas Pasar Kepahiang;
 - Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dalam huruf a, perlu ditetapkan keputusan kepala puskesmas kabawetan tentang Tim Pengaduan UPT Puskesmas Rawat Inap Kabawetan;
- Mengingat :**
- Undang-undang Nomor 39 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Lebong dan Kepahiang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 154 tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4349);
 - Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 5038)
 - Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang perubahan atas undang-undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang pembentukan peraturan perundang-undangan (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 6398);
 - Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang perubahan kedua atas undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)
 - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 750);
 - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Nomor 1170);
 - Peraturan Menteri dDalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 Tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);

MEMUTUSKAN

Menetapkan
KESATU :

Pejabat Pengelola Pengaduan UPT Puskesmas Rawat Inap Kabawetan sebagai tercantum dan terlampir 1 Keputusan ini..

KEDUA :

Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kesatuan meliputi:

- a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
- b. Pejabat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik
- c. Pejabat Penghubung Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
- d. Pencatat Pengaduan
- e. Tim Penjawab aduan Pelayanan Publik
- f. Unsur Pengaduan Pelayanan Publik yang harus dipenuhi
- g. Tata cara penanganan Pengaduan Pelayanan Publik
- h. Alur Penanganan Pengaduan pelayanan publik

KETIGA :

Prosedur dan Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Mekanisme sebagaimana tercantum dalam lampiran kedua keputusan ini..

KEEMPAT :

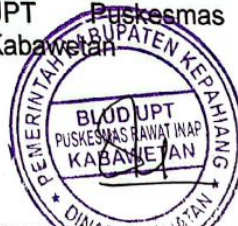
Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan, maka akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan : Kabawetan

Pada tanggal: 02 Januari 2022

Plt. Kepala BLUD

UPT Puskesmas Rawat Inap
Kabawetan



SURYANI R. A. Md. Keb

NIP.19730529 200012 2 004

**TIM PENGELOLA PENGADUAN
PUSKESMAS RAWAT INAP KABAWETAN KABUPATEN KEPAHIANG**

NO	NAMA/ NIP	PANGKAT GOL/ RUANG	JABATAN POKOK	KEDUDUKAN DALAM TIM
Pejabat Penghubung dan Tindak Lanjut Pengelolaan Pengaduan				
1	Suryani. R, A.Md.Keb 19730529 200012 2 004	Penata/ III.c	Plt. Kepala Puskesmas	Ketua Pejabat Pengaduan
2	Hendri Gunawan, S. Kep 19780419 200502 1 003	Penata/ III.c	Kasubag TU Puskesmas	Koordinator Pengaduan
3	Siti Khodijah, A.Md.Keb 19940818 201903 2 009	Pengatur TK I/ II.d	PJ Pengaduan	Penanggung Jawab Pengaduan
4	Keke Utari, A.Md.Keb	-	Meja Informasi	Anggota

Mengetahui
Plt. Kepala BLUD
Upt Puskesmas Rawat Inap
Kabawetan



SURYANI R. Amd. Keb
NIP. 19730529 200012 2 004



PEMERINTAH KABUPATEN KEPAHIANG
DINAS KESEHATAN
BADAN LAYANAN UMUM DAERAH
UPT PUSKESMAS RAWAT INAP KABAWETAN



Jln. Lintas Kabawetan kel. Tangsi Baru, Kecamatan Kabawetan(39376)
email : pkmbwt@gmail.com. Hp. 082374100432, KEPAHIANG

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN

NO	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	Adanya pengaduan pelayanan melalui surat, kotak saran, telepon, email, mediasosia
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas membuka Kotak Saran, email, media sosial, seminggu sekali 2. Petugas mencatat data pelaporan (identitas lengkap dan nomor telepon) dan isi keluhan pada buku register 3. Petugas melaporkan keluhan pelanggan kepada tim pengelola pengaduan keluhan pelanggan, serta unit/ pihak-pihak yang terkait 4. Keluhan/ aduan ditindak lanjuti oleh tim penyelesaian pengaduan 5. Semua jawaban/ solusi yang disampaikan dicatat kedalam buku register 6. Keluhan ditindak lanjuti 1x24 jam
3.	Jangka waktu penyelesaian	1x24 jam
4.	Biaya/ tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Pengelolaan dan penyelesaian Pengaduan masyarakat
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Facebook : Puskesmas kabawetan Ig : Puskesmas Kabawetan Email : pkmbwt@gmail.com CP : 082374100432
7.	Jam pelayan	Media sosial dan email : 24 jam Telepon dan kotak saran : sesuai jam kerja
8.	Dasar hukum	1. Peraturan menteri kesehatan no 43 tentang puskesmas 2. Undang-undang no 36 tahun 2009 tentang kesehatan 3. Permenpan RB no 15 tahun 2014 tentang standar pelayanan publik

		4. Permenpan RB NO 24 tahun 2014 tentang pedoman penyelenggara pengolaan pengaduan 5. Permenpan RB no 26 tahun 2017 tentang tata cara penerimaan, pemeriksaan, data penyelesaian laporan
9.	Sasarana, Prasarana, dan atau Fasilitas	1. ATK 2. Kotak Saran 3. Kueisioner 4. Papan pengumuman hasil tindak lanjut keluhan 5. Komputer dan jaringan internet
10.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang tergabung dalam tim pengelola dan penyelesaian pengaduan
11.	Pengawasan	1. Suvervisi oleh atasan langsung 2. Tim Mutu Puskesmas yang dilakukan oleh tim audit internal puskesmas
12.	Jumlah pelaksana	Ketua Pejabat pengaduan : 1orang (Kepala Puskesmas)
13.	Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggung jawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
14.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	identitas yang memberikan aduan, tidak dipublikasikan
15.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Lokarya Mini Bulanan 2. Rapat Tinjauan Manajemen 3. Evaluasi pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedipsilinan 4. Survei kepuasan masyarakat

Dikeluarkan : Kabawetan
Pada tanggal: 02 Januari 2023
Plt. Kepala BLUD
UPT Puskesmas Rawat Inap
Kabawetan



SURYANI R. A.Md. Keb
NIP.19730529 200012 2 004