



**PEMERINTAH KABUPATEN MEMPAWAH
DINAS KESEHATAN PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA
PUSKESMAS RAWAT JALAN SEMUDUN**

Jalan Raya Semudun No. 23 Kode Pos 78371
Kecamatan Sungai Kunyit

**KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS RAWAT JALAN SEMUDUN
NOMOR : 08 Tahun 2024**

TENTANG

**TIM PENELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PUSKESMAS RAWAT JALAN SEMUDUN KABUPATEN MEMPAWAH**

- Menimbang : a. bahwa keluhan dari pelanggan Puskesmas Rawat Jalan Semudun Kabupaten Mempawah diperlukan untuk melakukan perbaikan mutu dan kinerja Puskesmas baik dalam pengelolaan maupun pelaksanaan pelayanan agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan Puskesmas Rawat Jalan Semudun;
- b. bahwa keluhan pelanggan Puskesmas Rawat Jalan Semudun Kabupaten Mempawah perlu ditangani dengan baik dan segera ditanggapi oleh Puskesmas Rawat Jalan Semudun Kabupaten Mempawah;
- c. bahwa untuk memberi umpan balik terhadap keluhan pelanggan Puskesmas Rawat Jalan Semudun Kabupaten Mempawah memerlukan Tim Pengelola Pengaduan;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Kepala Puskesmas Rawat Jalan Semudun Kabupaten Mempawah.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan;
6. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan;
7. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Kebidanan;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269 Tahun 2008 tentang Rekam Medis ;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
13. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas ;
14. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan;
15. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Kesehatan Masyarakat;
16. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas;
17. Peraturan Daerah Kabupaten Mempawah Nomor 6 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Publik Kabupaten Mempawah.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU** : Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Puskesmas Rawat Jalan Semudun Kabupaten Mempawah, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEDUA** : Tugas Tim Pengelola Pengaduan Puskesmas:
1. Melakukan identifikasi dan penanganan keluhan dari pelanggan Puskesmas Rawat Jalan Semudun terhadap segala hal yang terkait dengan pelayanan Kesehatan di Puskesmas Rawat Jalan Semudun Kabupaten Mempawah;
 2. Menentukan tata cara untuk memberikan tanggapan dan umpan balik terhadap keluhan pelanggan Puskesmas Rawat Jalan Semudun dengan menyediakan media komunikasi untuk menyampaikan tanggapan dari Puskesmas terhadap keluhan tersebut baik secara langsung melalui *Customer Service* Puskesmas, pengaduan melalui kotak saran, pengaduan melalui sms/telepon dan pengaduan melalui media sosial Puskesmas (IG/FB) yang kemudian dilakukan rekapitulasi keluhan Masyarakat serta tanggapan, Solusi penyelesaian maupun tindak lanjut yang telah dilakukan oleh Puskesmas Rawat Jalan Semudun;
- KETIGA** : Jangka waktu penanganan pengaduan:
1. Ringan 1 x 24 Jam
 2. Sedang 7 x 24 Jam
 3. Berat 15 x 24 Jam

KEEMPAT : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Semudun

Pada tanggal : 16 Januari 2024

Kepala Puskesmas Rawat Jalan Semudun



dr. Norhartoyo

Lampiran : Surat Keputusan Kepala Puskesmas Rawat Jalan Semudun
Nomor : 08 Tahun 2024
Tentang : Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik

**SUSUNAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PUSKESMAS RAWAT JALAN SEMUDUN**

KETUA : drg. Rizki Amelia
SEKRETARIS : Juhrina, A.Md.,KL
PELAKSANA : 1. M. Randi Isnadika
2. Vina Apridakasina, SKM
3. Rizka Rasiqah, A.Md.,Kep.

Media Pengaduan : 1. Kotak Saran
2. Kesan BPJS (Mobile JKN)
3. Telp./SMS : 0823 5050 1153
4. WA : 0895 7070 22333
5. Instagram : @puskesmas_semudun
6. Facebook : Puskesmas Semudun
7. Email : puskesmassemudun@gmail.com
8. Website : <https://puskesmas.site/semudun/>

Kepala Puskesmas Rawat Jalan Semudun



Norhartoyo