PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
DINAS KESEHATAN
**UPT PUSKESMAS TONDANO**
Jl. Tondano No. 5a (0285) 424525 Pekalongan

**KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS TONDANO**
**NOMOR : SK/870/008.1/V/2022**

**T E N T A N G**

**TIM PENANGANAN PENGADUAN**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**KEPALA UPT PUSKESMAS TONDANO**

**KOTA PEKALONGAN,**

Menimbang :

a. bahwa dalam menjamin kinerja yang sesuai dengan tata nilai, visi, misi dan tujuan UPT Puskesmas Tondano maka perlu dilaksanakan kegiatan perbaikan mutu dan kinerja secara konsisten termasuk memperhatikan saran dan Penanganan pengaduan;
b. bahwa umpan balik Pengaduan maupun ketidakpuasan tentang layanan dan upaya puskesmas yang berupa saran dan Pengaduan diperlukan untuk melakukan perbaikan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat;
c. bahwa saran dan Pengaduan masyarakat dapat diperoleh secara pasif, yaitu masyarakat menyampaikan langsung dengan kehendak sendiri maupun secara aktif dilakukan oleh puskesmas;
d. bahwa sehubungan dengan yang dimaksud pada dicantum di atas, diperlukan Keputusan Kepala UPT Puskesmas Tondano Tentang Tim Penanganan pengaduan di UPT Puskesmas Tondano;

Mengingat :

1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pasal 18 ayat (6);
2. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur, Djawa Tengah, Djawa Barat dan daerah Istimewa Jogjakarta, sebagimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1954 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 16 dan 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Kota-kota Besar dan Kota-kota Ketjil di Djawa (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1954 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 551);
3. Undang – undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang – undang No. 36 tahun 2009 tentang Kesehatan;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 1988 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Pekalongan, Kabupaten Daerah

Tingkat II Pekalongan dan Kabupaten Daerah Tingkat II Batang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1988 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3381);

**MEMUTUSKAN**

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS TONDANO TENTANG TIM PENANGANAN PENGADUAN.

KESATU : Membentuk Tim Penanganan pengaduan Puskesmas yang bertugas untuk memberikan umpan balik terhadap pengaduan dan saran masyarakat dengan menganalisa dan melakukan tindak lanjut serta memberi jawaban hasil tindak lanjut pengaduan dan saran melalui media komunikasi berupa, buku keluhan, kotak saran, whatshap (085870752346), facebook/instagram (Puskesmas Tondano Kota Pekalongan), pertemuan dengan masyarakat dan diumumkan melalui papan informasi.

KEDUA : Tindak lanjut pengaduan dan saran disampaikan pada masyarakat secara rasional sesuai kemampuan puskesmas dengan cara menjawab yang disesuaikan dengan cara pengaduan masyarakat.

KETIGA : Pengaduan yang tidak mampu diselesaikan oleh tim Penanganan pengaduan, akan diteruskan kepada Tim Mutu atau Kepala Puskesmas atau dengan pelaporan ke Dinas Kesehatan Kota Pekalongan.

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

Ditetapkan di Pekalongan
Pada Tanggal 05 Mei 2022

Kepala UPT Puskesmas Tondano
Kota Pekalongan

PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
UPT PUSKESMAS TONDANO
DINAS KESEHATAN

**ATIKAH**

Lampiran : SK Kepala UPT Puskesmas Tondano
Nomor : SK/870/008.1/V/2022
Tanggal : 05 Mei 2022
Tentang : Tim Penanganan pengaduan

# TIM PENANGANAN PENGADUAN

- Ketua : Nastiti Drian Udiyani, STr.Kep
- Uraian Tugas :
  1. Bertanggungjawab atas pelaksanaan kegiatan penanganan pengaduan pelayanan puskesmas
  2. Menerima dan menyelesaikan pengaduan pelayanan kepada masyarakat
  3. Melaporkan pelaksanaan kegiatan yang berhubungan dengan pengaduan masyarakat kepada tim mutu dan kepala Puskesmas
- Sekertaris : Mediati

  Uraian Tugas :
  1. Bertanggungjawab untuk kelengkapan dokumen pengaduan
  2. Mencatat dan merekapitulasi hasil penanganan pengaduan terhadap pelayanan puskesmas
  3. Bertanggungjawab dan melaporkan hasil pengaduan kepada ketua
- Anggota : Eka Yulia Puspitarini, A.Md.Keb
  Arum Setyorini, S.Gz

  Uraian Tugas :
  1. Membantu seluruh kegiatan dari persiapan pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan tindak lanjut pengaduan pelayanan puskesmas
  2. Melaporkan hasil kepada ketua dan skretaris
  3. Bertanggungjawab melaporkan segala pengaduan yang berhubungan dengan pelayanan puskesmas yang disampaikan oleh masyarakat

Kepala UPT Puskesmas Tondano
Kota Pekalongan

PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
UPT PUSKESMAS TONDANO
DINAS KESEHATAN

ATIKAH