



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KESEHATAN PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA
BERENCANA

PUSKESMAS AMBAL II

Desa Sinungrejo RT 02 RW 03 Ambal Kebumen Telp. (0287) 6651712; 08112681972

Web : <http://puskesmasambaldua.kebumenkab.go.id>

Email: puskesmasambaldua@yahoo.com Kode Pos 54392

PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT AMBAL II

KEPUTUSAN KEPALA PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT AMBAL II
Nomor : 061.1/KEP/024/II/2022

TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

KEPALA PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT AMBAL II,

Menimbang : a. bahwa untuk peningkatan mutu upaya/pelayanan di puskesmas;

b. bahwa untuk mengukur tingkat kepuasan, kritik dan saran dari masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan puskesmas.

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf (a) dan (b) diatas, maka perlu ditetapkan Keputusan Kepala Pusat Kesehatan Masyarakat Ambal II tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. 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);

3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian

Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 517);

4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Nomor 14 Tahun 2017;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat ;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 47 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Kompetensi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
9. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 65 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPALA PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT AMBAL II
TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

KESATU : Menunjuk mereka yang namanya tercantum dalam
Keputusan ini sebagai Tim Pengelola Pengaduan
Masyarakat.

N O	NAMA	JABATAN DALAM DINAS/INSTANSI
1	2	3
1	Eni Musiyati, Ners	Pengarah Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat

2	Siti Isrowiyah	Ketua Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat merangkap Petugas penerima pengaduan kotak saran (tertulis/lisan)
3	Evi Susanti, Amd.Keb	Petugas penerima pengaduan portal website
4	Uji Santosa	Petugas penerima pengaduan sms, whatsapp dan telepon/handphone
5	Siktin Agus R, Amd.Keb	Penanggungjawab Petugas Survey Kepuasan Masyarakat/Pelanggan
6	Christanti Litani Prabawati, SFarm Apt	Petugas Survey Kepuasan Masyarakat/Pelanggan
7	Avin Sundari, A.Md.Kep	Petugas Survey Kepuasan Masyarakat/Pelanggan
8	Sri Haryani, Skep	Petugas Survey Kepuasan Masyarakat/Pelanggan

KEDUA

: Tugas Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Pengarah Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat

- a. Bertanggungjawab terhadap semua pelaksanaan kegiatan dalam rangka pelayanan pengaduan layanan masyarakat.
- b. Melakukan koordinasi dengan bidang terkait, tentang masalah yang diadukan masyarakat;
- c. Melaksanakan pemantauan penyelesaian pengaduan masyarakat;

2. Ketua Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat

- a. Melakukan koordinasi dengan seluruh Anggota Tim Pengaduan Masyarakat;

- b. Membagi tugas dan memberikan arahan kepada seluruh anggota Tim Pengaduan Masyarakat;
- c. Menyusun dan menyampaikan laporan kepada Kepala Puskesmas, tim mutu dan unit terkait;
- d. Menerima dan mengadministrasikan pengaduan yang diperoleh admin pengaduan melalui kotak saran (tertulis/lisan), website, sms,whattsup,telepon, dan survey kepuasan masyarakat/pelanggan;
- e. Menyiapkan jawaban atau respon terhadap pengaduan masyarakat dan menyampaikan jawaban atas pengaduan masyarakat kepada Kepala Puskesmas Ambal II;
- d. Melakukan tindak lanjut atas pengaduan masyarakat;

3. Petugas Penerima Pengaduan Kotak Saran (tertulis/lisan)

- a. Menerima dan mengadministrasikan pengaduan yang diperoleh admin pengaduan melalui kotak saran (tertulis/lisan);
- b. Memverifikasi dan mengklarifikasi atas kebenaran materi pengaduan masyarakat maksimal 14 hari sejak pengaduan diterima (pengaduan harus lengkap, nama, alamat, nomor telepon dan uraian aduannya; bila tidak lengkap, harus dilengkapi selama 30 hari sejak aduan diterima); bila tidak dilengkapi oleh pengadu, maka pengadu dianggap mencabut aduan;
- c. Menyiapkan jawaban atau respon terhadap pengaduan masyarakat dan menyampaikan jawaban atas pengaduan masyarakat kepada Ketua Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat;
- d. Menjawab aduan dari masyarakat kepada pelapor/pengadu terhadap hasil penyelesaian

pengaduan masyarakat;

- e. Mengajukan aduan masyarakat kepada ketua apabila tidak mampu diselesaikan atau diluar batas kewenangannya.

4. Petugas Penerima Pengaduan Portal Website

- a. Menerima dan mengadministrasikan pengaduan yang diperoleh admin pengaduan melalui website;
- b. Memverifikasi dan mengklarifikasi atas kebenaran materi pengaduan masyarakat maksimal 14 hari sejak pengaduan diterima (pengaduan harus lengkap, nama, alamat, nomor telepon dan uraian aduannya; bila tidak lengkap, harus dilengkapi selama 30 hari sejak aduan diterima); bila tidak dilengkapi oleh pengadu, maka pengadu dianggap mencabut aduan;
- c. Menyiapkan jawaban atau respon terhadap pengaduan masyarakat dan menyampaikan jawaban atas pengaduan masyarakat kepada Ketua Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat;
- d. Menjawab aduan dari masyarakat kepada pelapor/pengadu terhadap hasil penyelesaian pengaduan masyarakat;
- e. Mengajukan aduan masyarakat kepada ketua apabila tidak mampu diselesaikan atau diluar batas kewenangannya.

5. Petugas Penerima Pengaduan SMS, Whattsup dan Telepon/Handphone

- a. Menerima dan mengadministrasikan pengaduan yang diperoleh admin pengaduan melalui Sms. Whattsup dan Telepon;
- b. Memverifikasi dan mengklarifikasi atas kebenaran materi pengaduan masyarakat maksimal 14 hari sejak pengaduan diterima

(pengaduan harus lengkap, nama, alamat, nomor telepon dan uraian aduannya; bila tidak lengkap, harus dilengkapi selama 30 hari sejak aduan diterima); bila tidak dilengkapi oleh pengadu, maka pengadu dianggap mencabut aduan;

- c. Menyiapkan jawaban atau respon terhadap pengaduan masyarakat dan menyampaikan jawaban atas pengaduan masyarakat kepada Ketua Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat;
- d. Menjawab aduan dari masyarakat kepada pelapor/pengadu terhadap hasil penyelesaian pengaduan masyarakat;
- e. Mengajukan aduan masyarakat kepada ketua apabila tidak mampu diselesaikan atau diluar batas kewenangannya.

6. Penanggungjawab Survei Kepuasan Masyarakat/Pelanggan

- a. Menyusun rencana survei, menentukan metode survei, tujuan survei, jadwal survei dan menyiapkan instrumen survei dan keluhan pelanggan.;
- b. Melakukan pengumpulan data, analisis data, perumusan masalah, prioritas masalah, dan rencana tindak lanjut dari hasil survei dan keluhan pelanggan serta mengusulkan rekomendasi kepada kepala Puskesmas.
- c. Melaporkan hasil survei dan keluhan pelanggan kepada Tim mutu Puskesmas dan Kepala Puskesmas .
- d. Mempertanggungjawabkan hasil kegiatan kepada Kepala Puskesmas

7. Petugas Survey Kepuasan Masyarakat/Pelanggan

- a. Melaksanakan survey kepuasan pelanggan dan memasukkan hasil survey ke dalam

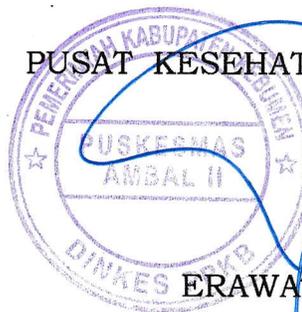
aplikasi INM (Indikator Manual Mutu);

- b. Melakukan pengumpulan data, analisis data, perumusan masalah, prioritas masalah, dan rencana tindak lanjut dari hasil survei dan keluhan pelanggan serta mengusulkan rekomendasi kepada Penanggung jawab Survei Kepuasan Masyarakat/Pelanggan.

- KETIGA : Hasil survey, pengaduan masyarakat dievaluasi, ditanggapi dan disampaikan kepada masyarakat serta unit terkait untuk ditindaklanjuti.
- KEEMPAT : Tim pengelola pengaduan masyarakat bertanggungjawab kepada Kepala Puskesmas.
- KELIMA : Kegiatan pengaduan masyarakat dilaporkan dalam Rapat Tinjauan Manajemen enam bulan sekali, sedangkan hasil survey kepuasan masyarakat didokumentasikan setahun sekali.
- KEENAM : Segala biaya yang dikeluarkan sebagai akibat pelaksanaan surat keputusan ini dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja puskesmas.
- KETUJUH : Keputusan ini berlaku sejak tanggal dikeluarkan, apabila terjadi kekeliruan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.
- KEDELAPAN : Dengan berlakunya keputusan ini, maka Surat Keputusan Nomor 061.1/KEP/009/II/2019 dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi.

Ditetapkan di Kebumen
Pada tanggal 26 Februari 2022

KEPALA
PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT AMBAL II



ERAWATI KUSUMA DEWI