



PEMERINTAH KABUPATEN NGAWI
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS NGAWI

Jl. S. Parman No. 25 Ngawi Tlp. 0351 746976 Kode Pos 63216
e-mail uptdpuskesmasngawi@gmail.com

KEPUTUSAN
KEPALA PUSKESMAS NGAWI
KABUPATEN NGAWI
NOMOR 400.7.2.3/019/404.302.4.01/2023

TENTANG

PENANGGUNG JAWAB PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PUSKESMAS NGAWI

KEPALA PUSKESMAS NGAWI,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka ikut aktif dalam pemberantasan korupsi, perlu mewujudkan Puskesmas Ngawi sebagai wilayah bebas korupsi dan wilayah birokrasi bersih dan melayani (WBK dan WBBM);

b. bahwa untuk mewujudkan Puskesmas Ngawi sebagai wilayah bebas korupsi dan wilayah birokrasi bersih dan melayani (WBK dan WBBM) perlu dibentuk penanggungjawab pengaduan masyarakat dan ditetapkan dengan surat keputusan kepala Puskesmas Ngawi.

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi, jo Undang-undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Undang-undang Nomor 31 Tahun 1999;

2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (UU Tipikor);

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 52 tahun 2014 tentang pedoman pembangunan zona integritas menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih dan melayani di lingkungan instansi pemerintah;

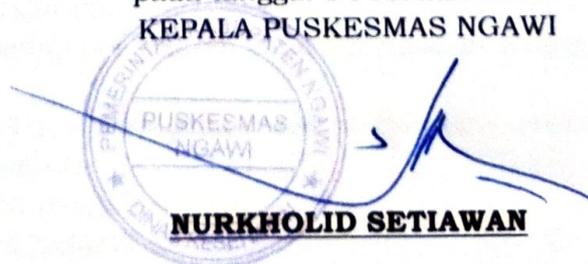
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia nomor 148/M.PAN/5/2003 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat;

5. Ketetapan MPR RI Nomor XI/MPR/1998 tentang Penyelenggara Negara Yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014, tentang Puskesmas;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : SURAT KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS NGAWI TENTANG PENANGGUNGJAWAB PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT;
- KESATU** : Menetapkan tentang Penanggungjawab Penanganan Pengaduan Masyarakat Puskesmas Ngawi sebagaimana tercantum dalam lampiran 1 keputusan ini;
- KEDUA** : Penetapan Penanggungjawab Penanganan Pengaduan Masyarakat Puskesmas Ngawi sebagaimana dimaksud Diktum KESATU, sebagai pedoman Puskesmas Ngawi untuk memberikan kejelasan tugas sebagai Penanggungjawab Penanganan Pengaduan Masyarakat Puskesmas Ngawi;
- KETIGA** : Uraian tugas sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA, sebagaimana tercantum dalam lampiran II keputusan ini;
- KEEMPAT** : Dengan diberlakukannya Keputusan ini maka Keputusan Kepala UPT Puskesmas Ngawi Nomor 188/0512/404.102.1/2019 tentang Penanggung Jawab Penanganan Pengaduan Masyarakat UPT Puskesmas Ngawi tidak berlaku lagi, apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan dilakukan perubahan dan perbaikan sebagaimana mestinya..

Ditetapkan di Ngawi
pada tanggal 3 Februari 2023
KEPALA PUSKESMAS NGAWI


NURKHOLID SETIAWAN

LAMPIRAN II KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS NGAWI

Nomor : 400.7.2.3/019/404.302.4.01/2023

Tanggal : 3 Februari 2023

URAIAN TUGAS
PENANGGUNG JAWAB PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PUSKESMAS NGAWI
KABUPATEN NGAWI
TAHUN 2023

Tugas tim pengaduan masyarakat Puskesmas Ngawi, yaitu :

1. Ketua

- a. Mengkoordinir pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat di puskesmas;
- b. Menyelesaikan pengaduan masyarakat paling lambat 7 hari;
- c. Membina unit pengaduan masyarakat;
- d. Monitor dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan pengaduan masyarakat di lingkungan puskesmas;

2. Sekretaris

- a. Menginventaris dan mengelola hasil pengaduan masyarakat di lingkungan puskesmas;
- b. Melakukan koordinasi dengan satuan/unit kerja terkait dalam rangka pengaduan masyarakat yang bersifat lintas satuan/unit kerja;
- c. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan pengaduan masyarakat di lingkungan puskesmas;
- d. Melaporkan hasil penyelenggaraan pelayanan pengaduan masyarakat di lingkungan puskesmas;
- e. Menyiapkan bahan laporan pelayanan pengaduan masyarakat.

3. Petugas Pengelola call center

- a. Merespon pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan pengaduan melalui call center Puskesmas 1x24 jam;
- b. Melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima ke dalam buku register pengaduan;
- c. Meneruskan pengaduan kepada ketua upaya pengaduan masyarakat untuk mendapat klarifikasi dan tindak lanjut;
- d. Menyusun laporan hasil Pengaduan masyarakat ;
- e. Mengirimkan laporan hasil rekapan kepada sekretaris Unit.

4. Petugas Pengelola FB, Instagram

- a. Merespon pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan pengaduan melalui FB, Instagram Puskesmas 1x24 jam;
- b. Melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima ke dalam buku register pengaduan;
- c. Meneruskan pengaduan kepada ketua upaya pengaduan masyarakat untuk mendapat klarifikasi dan tindak lanjut;
- d. Menyusun laporan hasil Pengaduan masyarakat;
- e. Mengirimkan laporan hasil rekapan kepada sekretaris Unit.

5. Petugas Pengelola Email, website
 - a. Merespon pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan pengaduan melalui Email, website Puskesmas 1x24 jam;
 - b. Melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima ke dalam buku register pengaduan;
 - c. Meneruskan pengaduan kepada ketua upaya pengaduan masyarakat untuk mendapat klarifikasi dan tindak lanjut;
 - d. Menyusun laporan hasil Pengaduan pengaduan masyarakat;
 - e. Mengirimkan laporan hasil rekapan kepada sekretaris Unit.
6. Petugas Pengelola Kotak saran, Google form
 - a. Merespon pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan pengaduan melalui Kotak saran, Google form Puskesmas 1x24 jam;
 - b. Melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima ke dalam buku register pengaduan;
 - c. Meneruskan pengaduan kepada ketua upaya pengaduan masyarakat untuk mendapat klarifikasi dan tindak lanjut;
 - d. Menyusun laporan hasil Pengaduan pengaduan masyarakat;
 - e. Mengirimkan laporan hasil rekapan kepada sekretaris Unit.
7. Petugas Pengelola saran/masukan dari lintas sektor
 - a. Merespon pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan pengaduan melalui saran/masukan dari lintas sektor di wilayah Puskesmas 1x24 jam;
 - b. Melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima ke dalam buku register pengaduan;
 - c. Meneruskan pengaduan kepada ketua upaya pengaduan masyarakat untuk mendapat klarifikasi dan tindak lanjut;
 - d. Menyusun laporan hasil Pengaduan pengaduan masyarakat;
 - e. Mengirimkan laporan hasil rekapan kepada sekretaris Unit.



KEPALA PUSKESMAS NGAWI

NURKHOLID SETIAWAN

LAMPIRAN I KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS NGAWI

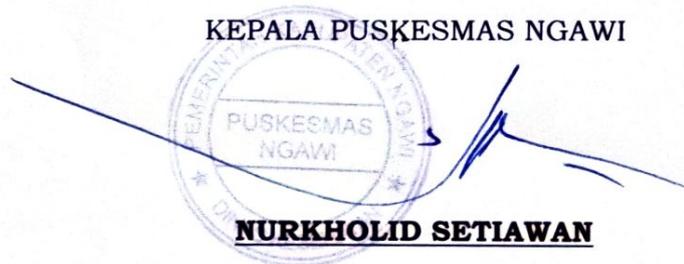
Nomor : 400.7.2.3/019/404.302.4.01/2023

Tanggal : 3 Februari 2023

PENANGGUNG JAWAB PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PUSKESMAS NGAWI
KABUPATEN NGAWI
TAHUN 2023

| No | Nama | Kedudukan dalam Tim | Jabatan dalam Instansi |
|----|------------------------------|--|------------------------|
| 1 | dr. Nurkholid Setiawan | Penanggung Jawab | Kepala Puskesmas Ngawi |
| 2 | Rosalia Indah,S.KM. | Ketua | Koordinator UPM |
| 3 | Ridwanah Mu'awanah,AMF | Sekretaris | Fisioterapis |
| 4 | Rosalia Indah,S.KM. | Petugas Pengelola call center | Petugas Promkes |
| 5 | Fajrin Hera Globawati,S.E | Petugas Pengelola FB, Instagram | Petugas Administrasi |
| 6 | Artika Fristi Firnawati, SKM | Petugas Pengelola Email, website | Surveylans |
| 7 | RR Azmi Rahmi, A.Md.KG | Petugas Pengelola Kotak saran, Google form | Perawat Gigi |
| 8 | Wiratih Nurul Latifah,Amd.RM | Petugas Pengelola saran/masukan dari lintas sektor | Petugas Rekam Medis |

KEPALA PUSKESMAS NGAWI



NURKHOLID SETIAWAN