



PEMERINTAH KABUPATEN MOJOKERTO
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS BANGSAL

Jl. Raya Puloniti No.01 Kec. Bangsal Mojokerto, Kode pos 61381 Jawa Timur
Telp. (0321) 327950, Email : puskesmasbangsal67@yahoo.co.id

KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS BANGSAL

Nomor: 188/004/SK/06/2022

TENTANG
TIM PENANGANAN PENGADUAN PASIEN DAN MASYARAKAT
UPT PUSKESMAS BANGSAL

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA UPT PUSKESMAS BANGSAL,

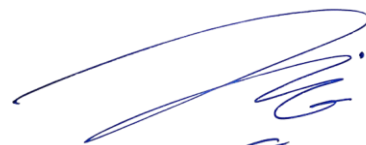
- Menimbang :
- a. Bahwa dalam rangka menerima keluhan dan umpan balik dari pengguna pelayanan, yang hanya dapat terlaksana jika terdapat kejelasan mengenai tenaga yang terlibat dan bertanggung jawab dalam upaya tersebut;
 - b. Bahwa penanganan pengaduan masyarakat yang efektif dan efisien merupakan bagian dari komitmen dalam melaksanakan reformasi birokrasi dilingkungan UPT Puskesmas Bangsal;
 - c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, b, dan c maka perlu ditetapkan dengan keputusan kepala UPT Puskesmas Bangsal.
- Mengingat :
- 1. Undang – Undang Republik Indonesia No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
 - 2. 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);
 - 3. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
 - 4. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
 - 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2012 Tentang Sistem Kesehatan Nasional.
 - 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun

- 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 04 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Minimal Bidang Kesehatan;
8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS BANGSAL TENTANG TIM PENANGANAN PENGADUAN PASIEN DAN MASYARAKAT UPT PUSKESMAS BANGSAL.
- KESATU : Ketentuan tentang visi, misi, tujuan dan tata nilai Puskemas yang disepakati bersama dan tercantum dalam lampiran merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam keputusan ini.
- KEDUA : Segala biaya yang timbul akibat dikeluarkannya keputusan ini dibebankan kepada anggaran puskesmas.
- KETIGA : Surat keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat perubahan dalam penetapan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Mojokerto
Pada tanggal : 04 Januari 2022
KEPALA UPT PUSKESMAS BANGSAL



dr. ULFAH KURNIASARI, M.Kes

Pembina

NIP. 19820913 201001 2 009

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA UPT
PUSKESMAS BANGSAL
NOMOR : 188/004/SK/06/2022
TENTANG : TIM PENANGANAN PENGADUAN
PASIEN DI UPT PUSKESMAS
BANGSAL

TIM PENANGANAN PENGADUAN PASIEN UPT PUSKESMAS BANGSAL

A. Tim Penanganan Pengaduan Pasien dan Masyarakat UPT Puskesmas Bangsal

Penanggung Jawab : dr. Ulfah Kurniasari, M.Kes
Ketua : Ficus Rahmawati, A.Md.Kep
Anggota : 1. Yenny Retnowati, A.Md.Kep
2. Adelia Sesha Satrianing Arum, A.Md.Gz
3. Endang Wahyuti

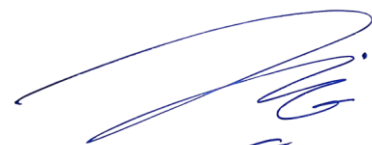
B. Layanan Pengaduan dan Aspirasi UPT Puskesmas Bangsal

Layanan Langsung	(0321) 327 950
Whatsapp / SMS	+6285784182426
Facebook Messenger	Puskesmas Bangsal
Instagram	Puskesmas Bangsal
Website	Puskesmas Bangsal

C. Uraian Tugas Tim Pengaduan Pasien

1. Menerima pengaduan dari internal maupun eksternal melalui kotak pengaduan / kotak saran / website / E-Mail / Sosial Media atau secara langsung (baik secara lisan maupun tertulis kepada Tim Penanganan Pengaduan).
2. Menerima laporan adanya pengaduan yang harus disertai dengan identitas pengadu secara lengkap dan memasukkan ke buku register pengaduan.
3. Melakukan penelaahan permasalahan.
4. Melakukan konfirmasi dan klarifikasi pada pihak – pihak terkait.
5. Menganalisa dan membuat kesimpulan.
6. Menyampaikan Rekomendasi Tim Kepada Kepala UPT Puskesmas Bangsal.

Ditetapkan di : Mojokerto
Pada tanggal : 04 Januari 2022
KEPALA UPT PUSKESMAS BANGSAL



dr. ULFAH KURNIASARI, M.Kes

Pembina

NIP. 19820913 201001 2 009