PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS RANAI
Jalan Jendral Soedirman – Ranai, Kec. Bunguran Timur Provinsi Kepulauan Riau
Kode Pos : 29783 Telp. (0773) 31018 - 3118, email: puskesmasranai2018@gmail.com
RANAI

SURAT PERNYATAAN BELUM ADA PENGADUAN MASYARAKAT
Nomor : 53 /TU/2024

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : **Nazri, S.Kep.,Ners.**
NIP/ NRPTT : 197612061997031001
Pangkat / Gol : Penata Tk. I / III.d
Jabatan : Kepala Puskesmas Ranai

Menyatakan Inovasi sampai saat ini **belum ada pengaduan masyarakat** dari sejak Inovasi Kemistri di Uji Coba sampai pelaksanaan belum ada pengaduan masyarakat, baik dating langsung maupun melalui canal pengaduan terkait pelayanan Inovasi Kemstri

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Ranai
Pada tanggal : 29 Juli 2024

KEPALA PUSKESMAS RANAI

Nazri, S.Kep.,Ners
Penata Tk I
NIP. 19761206 199703 1 001

	LAYANAN PENGADUAN		
	SOP	No. Dokumen : 45 /SOP/2023	
		No. Revisi : -	
		Tgl. Terbit : 22 Juli 2023	
		Halaman : 1/2	
UPTD PUSKESMAS RANAI			Ns.NAZRI, S.Kep NIP197612061997031001

1. Pengertian	Komplain (keluhan) adalah suatu bentuk ketidakpuasan/ketidakjelasan informasi atau terhadap pelayanan yang diterima oleh pelanggan selama mendapatkan pelayanan di UPTD Puskesmas Ranai
2. Tujuan	Sebagai acuan dalam menyelesaikan permasalahan terhadap ketidakpuasan/ketidakjelasan pelanggan selama mendapat pelayanan UPTD Puskesmas Ranai
3. Kebijakan	Surat keputusan Kepala UPTD Puskesmas Ranai Nomor : 83/PKM/2024 Tentang perubahan pembentukan Tim Pengelolaan Penanganan Pengaduan Masyarakat UPTD Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna.
4. Referensi	Permenpan dan RB No. 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional
5. Prosedur/ langkah-langkah	a. Ucapkan salam b. Pastikan identitas pasien c. Minta keluarga untuk mendampingi selama diberikan penjelasan d. Ciptakan suasana nyaman e. Perkenalkan diri dan jelaskan tugas dan peran Anda. f. Jelaskan kepada pasien dan keluarga bahwa petugas ingin mendapatkan kejelasan terhadap keluhan pasien dan keluarga g. Petugas mendengarkan keluhan atau komplain dari pasien atau keluarga terkait pelayanan h. Lakukan verifikasi kepada pasien dan keluarga terhadap penjelasan yang telah diberikan i. Berikan penjelasan atau meluruskan masalah yang dialami oleh pasien atau keluarga j. Berikan verifikasi kembali kepada pasien dan keluarga tentang penjelasan yang sudah diberikan k. Berikan nomor telepon yang bisa dihubungi jika sewaku-

<table>
<tr><td></td><td>waktu diperlukan
l. Tawarkan bantuan kembali “Apakah masih ada yang dapat saya bantu?”
m. Ucapkan terima kasih dan semoga lekas sembuh</td></tr>
<tr><td>6. Bagan Alir</td><td>-</td></tr>
<tr><td>7. Hal – hal yang perlu diperhatikan</td><td>Penyampaian serta tindaklanjut atas penyelesaian aduan</td></tr>
<tr><td>8. Unit terkait</td><td>Seluruh Unit Pelayanan UPTD Puskesmas Ranai</td></tr>
<tr><td>9. Dokumen terkait</td><td>1. Website Lapor.natuna.go.id
2. Formulir Kotak Saran</td></tr>
<tr><td>10. Rekaman Historis Perubahan</td><td>
<table>
<tr><th>No</th><th>Yang Diubah</th><th>Isi Perubahan</th><th>Tanggal Mulai Diperlakukan</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS RANAI
Jln.Jendral Soedirman – Ranai,Kec.Bunguran Timur Prov. Kepulauan Riau
Kode Pos : 29783 Telp (0773) 31018 – 3118 email :uptdpuskesmasranai@gmail.com
RANAI

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS RANAI
KABUPATEN NATUNA
NOMOR : 76 TAHUN 2023

TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PUSKESMAS RANAI KABUPATEN NATUNA
TAHUN 2023

KEPALA PUSKESMAS RANAI KABUPATEN NATUNA,

Menimbang :

a. bahwa pasien mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan yang bermutu dan aman;

b. bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara layanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat kota Ranai tentang peningkatan layanan publik;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam a dan b perlu menetapkan Surat Keputusan Kepala Puskesmas Ranai tentang Pengelola Penanganan Pengaduan Pelanggan.

Mengingat :

1. Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
2. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
4. Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
5. Permenkes No. 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas
6. Permenpan dan RB No. 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;

M E M U T U S K A N :

Menetapkan	:	KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS RANAI TENTANG PENGELOLA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
KESATU	:	Menunjuk Pegawai yang nama pada lampiran Keputusan ini selaku Tim Pengelola Penanganan Pengaduan Masyarakat di Puskesmas Ranai Tahun 2022;
KEDUA	:	Pegawai tersebut pada lampiran Keputusan ini diserahi tugas dan tanggung jawab atas pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat pedoman kepada peraturan perundang-undangan dan ketentuan yang berlaku;
KETIGA	:	Pengelola Penanganan Pengaduan Masyarakat tercantum dalam Lampiran merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Surat Keputusan ini;
KEEMPAT :		Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan dengan penuh rasa tanggung jawab dan apabila terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perbaikan/ perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Ranai
Pada Tanggal : 9 Januari 2023

Kepala Puskesmas Ranai,
Kabupaten Natuna

NAZRI, S. Kep, Ners
NIP. 19761206 199703 1 001

Lampiran : Keputusan Kepala Puskesmas Ranai
Kabupaten Natuna
Nomor : 76 Tahun 2023
Tanggal : 09 Januari 2023

TIM PENGELOLA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PUSKESMAS RANAI KABUPATEN NATUNA
TAHUN 2022

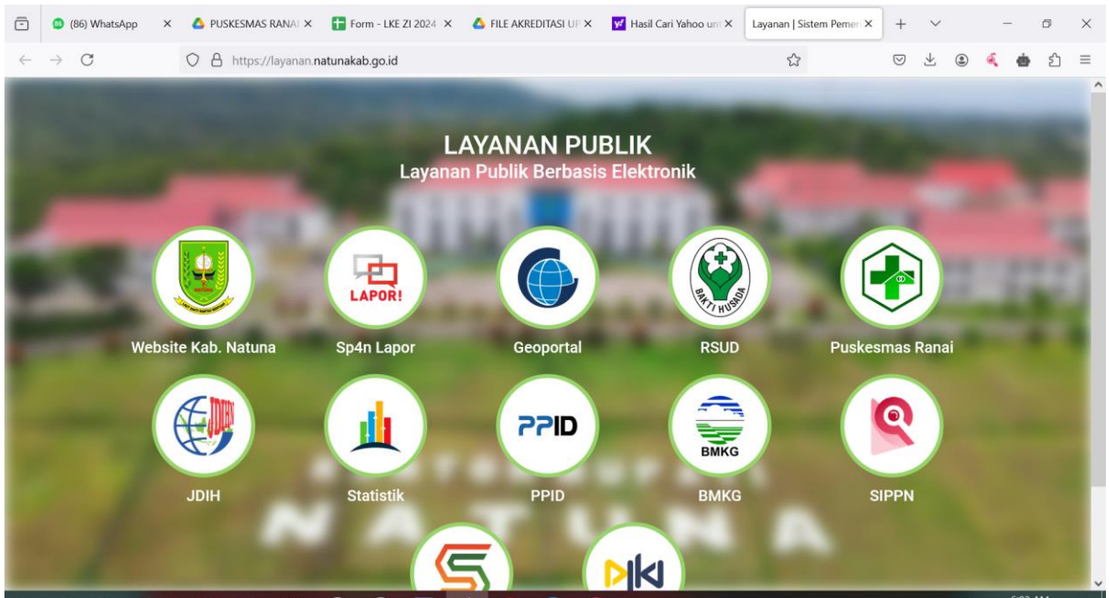
NO	NAMA	JABATAN DALAM TIM
1	Kartini Alimuna, SKM	Katua
2	Meri Safrianti, A.Md.PIK	Sekretaris
3	Anzal	Anggota
4	Pera Hadi, A.Md	Anggota

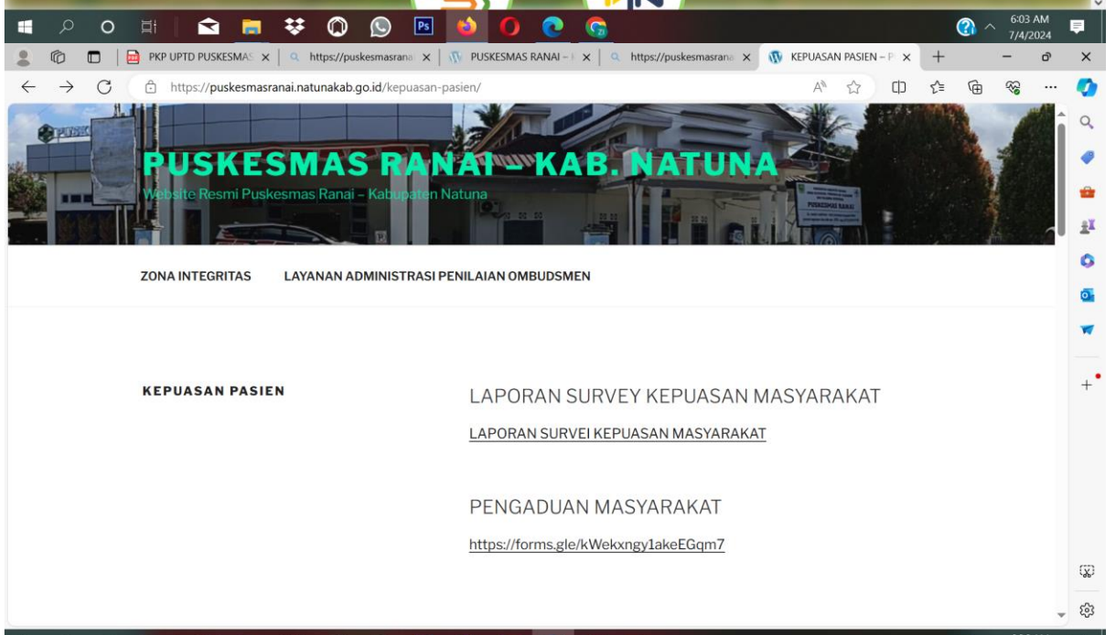
Kepala Puskesmas Ranai,
Kabupaten Natuna

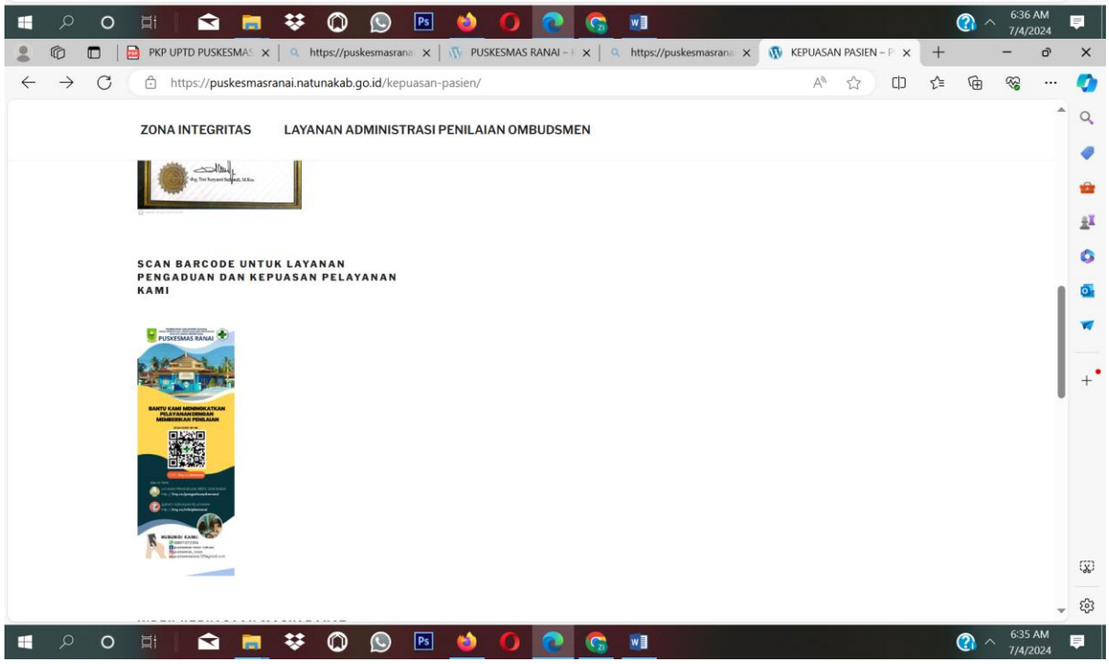
NAZRI, S. Kep, Ners
NIP. 19761206 199703 1 001

CANAL PELAYANAN PENGADUAN DAN KONSULTASI
UPTD PUSKESMAS RANAI

1. CANAL SP4N LAPOR



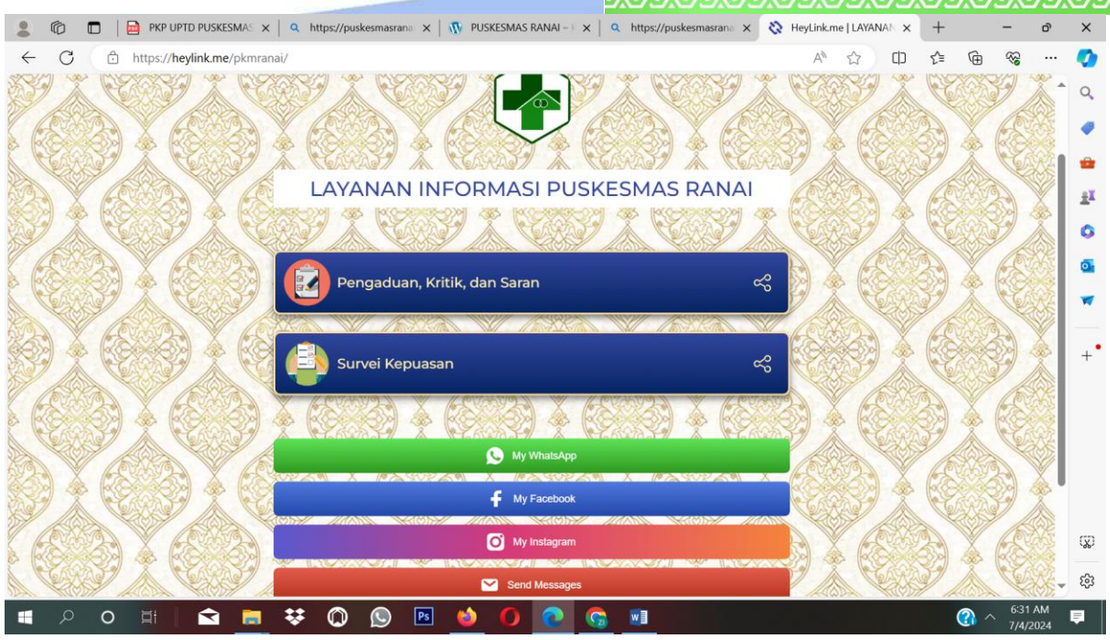




2. SURVEI PENGADUAN DAN KONSULTASI MELELUI GOOGLE DRIVE







3. **Facebook/Instegram**



