



**PUSKESMAS  
JANTI**



**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif



# " SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PUSKESMAS JANTI KOTA MALANG "



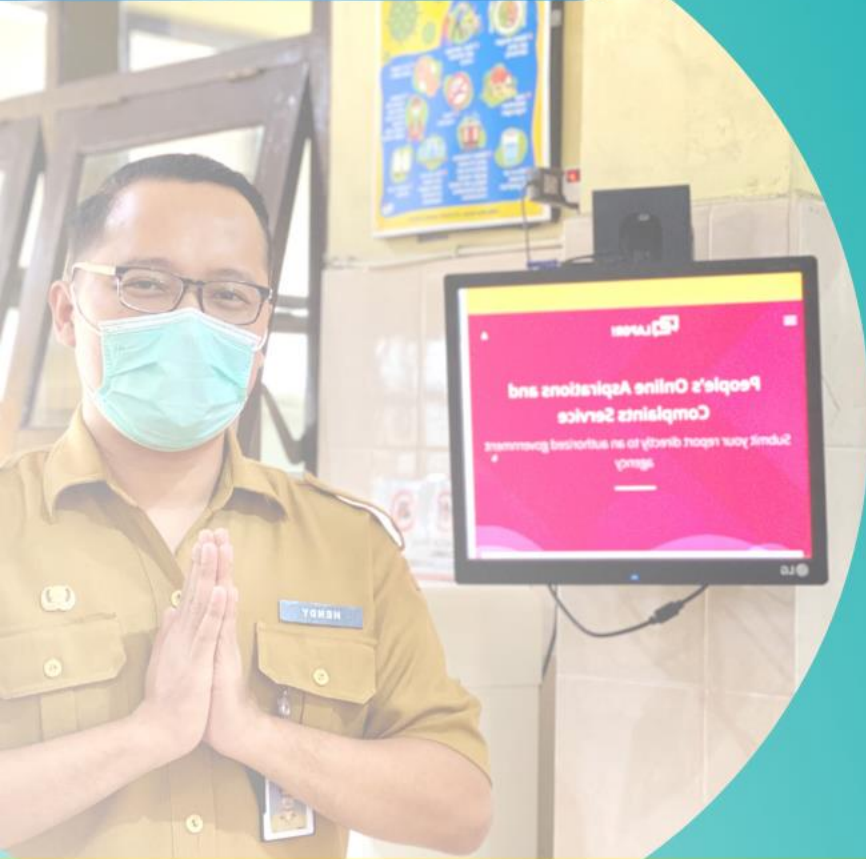
Disampaikan oleh :  
**Endang Listyowati, S.Kep.Ns,M.MKes**  
Kepala Puskesmas Janti Kota Malang



**# bangga  
melayani  
bangsa**



**PUSKESMAS  
JANTI**



**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan • Kuntabel • Kompeten  
Berharmoni • Berdaya • Bertanggung Jawab

**#bangga  
melayani  
bangsa**

**G20  
INDONESIA  
2022**

**GERMAS**  
Gerakan Masyarakat  
Hidup Sehat



**Mengapa Pengaduan  
Perlu dikelola Dengan Baik ?**





**PUSKESMAS  
JANTI**

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga  
melayani  
bangsa**

**G20  
INDONESIA  
2022**

**GERMAS**  
Gerakan Masyarakat  
Hidup Sehat



***Karena...***

**Munculnya  
PENGADUAN  
Berdasarkan  
Keluhan dari  
Pelanggan**

**Masyarakat Kurang  
Puas atau Kecewa  
dengan Pelayanan  
yang diberikan**





**PUSKESMAS  
JANTI**



# Mengapa Pengaduan Perlu dikelola Dengan Baik ?

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga  
melayani  
bangsa**

**G20  
INDONESIA  
2022**

**GERMAS**  
Gerakan Masyarakat  
Hidup Sehat

**Memberikan hak pelanggan untuk menyampaikan Keluhan atau Aduan dalam bentuk masukan, tanggapan, laporan dan/atau pengaduan kepada penyelenggara pelayanan publik secara langsung ( Aduan Offline atau Aduan Secara Langsung ) atau melalui media massa ( Aduan Online ) atau kepada Pihak - Pihak Terkait.**

**Mengacu Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.**

**Mengacu Pada Misi IV RPJMD 2018 - 2023 Pemerintah Kota Malang " Memastikan kepuasan masyarakat atas layanan pemerintahan yang tertib Hukum, Profesional dan Akuntabel "**



**PUSKESMAS  
JANTI**

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga  
melayani  
bangsa**

**G20  
INDONESIA  
2022**

**GERMAS**  
Gerakan Masyarakat  
Hidup Sehat



# Dasar Pengelolaan Pengaduan Puskesmas Janti





**PUSKESMAS  
JANTI**

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga  
melayani  
bangsa**



# Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Kota Malang

## Layanan Pengaduan menjadi bagian penting komitmen menghadirkan yanblik memuaskan masyarakat

**PEMKOT TELAH MELAKSANAKAN PROSES PENGINTEGRASIAN APLIKASI PENGADUAN LOKAL YAITU SAMBAT ONLINE KE DALAM LAPOR-SP4N**

Sesuai dengan Surat Edaran MenPAN dan RB Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pengintegrasian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional



## LANDASAN HUKUM

Perwal 19/2010 (Penanganan Pelayanan Pengaduan)  
Keputusan Kadiskominfo 57/2019  
(Tim Pelaksana Pengelolaan Pengaduan Masyarakat)

Koordinasi intensif dilakukan setiap hari pukul 10.00 sampai 11.00 di WAG Cyber Tugu

diikuti dan dipantau oleh Bapak Wali Kota, Bapak Sekretaris Daerah, Kepala Dinas Kominfo selaku Ketua Tim Pelaksana Pengelolaan Pengaduan serta seluruh petugas (admin) pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota Malang.

## STATISTIK PENGADUAN 2022

**792**

Pengaduan dari kanal internal sambat

**378**

Pengaduan dari LAPOR-SP4N

**93%**

Rata-rata Tingkat respon PD/BUMD terhadap pengaduan

**Visi RPJMD 2018-2023**

**Kota Malang Bermartabat**

**Misi IV RPJMD 2018-2023**

**Memastikan kepuasan masyarakat atas layanan pemerintahan yang tertib hukum, profesional dan akuntabel**



**PUSKESMAS  
JANTI**

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga  
melayani  
bangsa**

**G20  
INDONESIA  
2022**

**GERMAS**  
Gerakan Masyarakat  
Hidup Sehat

## **SK Tim Pengelolaan Pengaduan dan Penggunaan Kanal Media Pengaduan Baik Online dan Offline**

**SK Tim Pengaduan No.188.451/646/35.73.402/2020**

**SOP Pengelolaan Pengaduan Baik Online  
dan Offline**

**SOP Kotak Saran No. ADMEN/10.01/62/2019**

**SOP Pengaduan Via Media QR Code No. ADMEN/10.01/37/2020**

**SOP Pengaduan Via Media SMS No. ADMEN/10.01/39/2020**

**SOP Pengaduan Via Media TLELP No. ADMEN/10.01/40/2020**

**SOP Pengaduan Via Media WEBSITE No.  
ADMEN/10.01/38/2020**

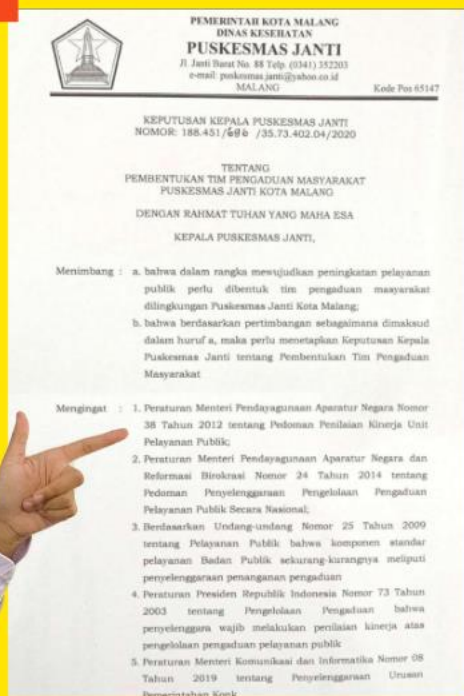
**Dasar  
Pengelolaan  
Pengaduan di  
Puskesmas Janti**



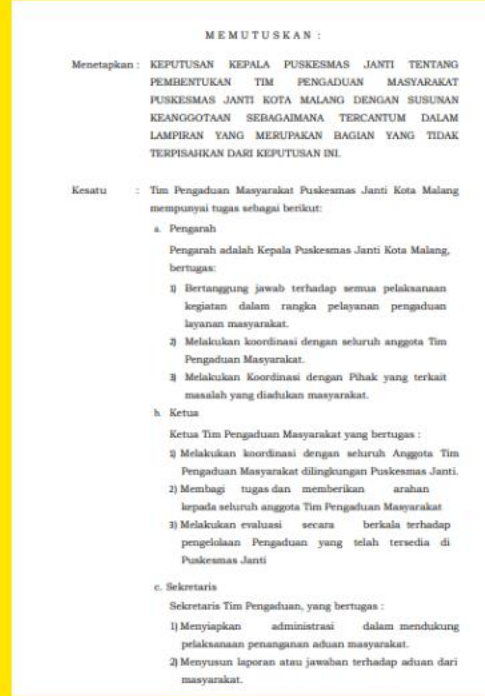


# SK Tim Pengelolaan Pengaduan dan Media Pengaduan

## Terdiri dari



**SK Pembentukan Tim**



**Jobdesk Tim Pengelolaan Aduan**



**Media Pengelolaan Pengaduan**







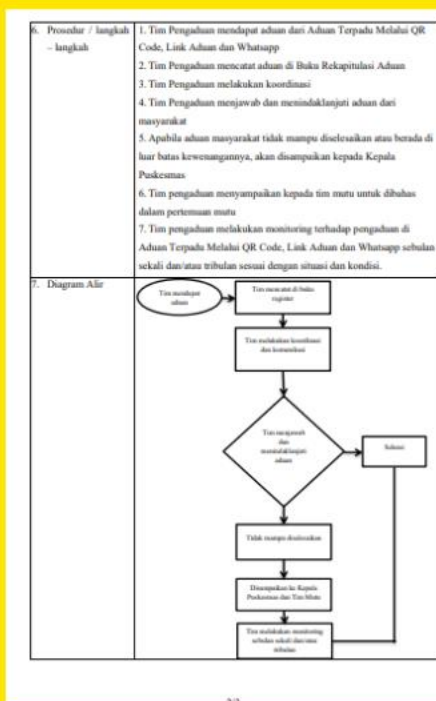
# SOP Identifikasi Kebutuhan dan Harapan Masyarakat / Sasaran Terhadap Kegiatan UKM dan UKP Melalui Aduan Terpadu QR Code, Link Aduan dan Whatsapp



**TERKENDALI**

<b>IDENTIFIKASI KEBUTUHAN DAN HARAPAN MASYARAKAT/ SASARAN TERHADAP KEGIATAN UKM dan UKP MELALUI ADUAN TERPADU QR CODE, LINK ADUAN DAN WHATSAPP</b>		Puskesmas Janti
No. Dokumen : ADMEN/01.01.00.2021		
No. Revisi : 0		
Tgl. Terbit : 10 Januari 2021		
<b>SOP</b>		
KOTA MALANG		
<p>Identifikasi Kebutuhan Masyarakat adalah kegiatan yang bersifat menggali keinginan dan kebutuhan masyarakat terhadap kegiatan UKM dan UKP yang dilakukan melalui Aduan Terpadu Melalui QR Code Link Aduan dan Whatsapp.</p> <p>Tujuan: Sebagai acuan pengas dalam melakukan identifikasi kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap UKM dan UKP.</p> <p>3. Kebijakan: - Surat Keputusan Kepala Puskesmas Janti Nomor 188.431.060/35.73.306.04/2019 tentang Identifikasi Kebutuhan dan Harapan Masyarakat - Surat Keputusan Kepala Puskesmas Janti Nomor 188.431.646/35.73.402.04/2020 tentang Pembentukan Tim Pengaduan Masyarakat</p> <p>4. Referensi: - Freddy Rangkati, Membuat Survey Kebutuhan dan Harapan Masyarakat 2006 - Satranegara, M. Fais. 2009. Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan. Jakarta: Salemba Media</p> <p>5. Alat dan Bahan: 1. Handphone 2. Buku Rekapitulasi Aduan</p>		

**Dasar Pembuatan SOP**



**Prosedur dan Diagram Alir**

8. Hal-hal yang perlu diperhatikan	-		
9. Unit terkait	- Kepala Puskesmas - Penanggung jawab dan Pelaksana Upaya Puskesmas		
10. Dokumen terkait	- Buku Rekapitulasi Aduan		
11. Rekamam historis perubahan			
No.	Hal yang Diperbaiki	Penjelasan	Tanggal
1	Judul SOP	1. Identifikasi Kebutuhan dan Harapan Masyarakat/Sasaran Terhadap Kegiatan UKM dan UKP Melalui Aduan Terpadu QR Code  Menjadi: 1. Identifikasi Kebutuhan dan Harapan Masyarakat/Sasaran terhadap Kegiatan UKM dan UKP melalui Aduan Terpadu QR Code, Link Aduan dan Whatsapp	10 Agustus 2020  4 Januari 2021
2	Prosedur/ langkah - langkah	1. Tim Pengaduan mendapat aduan dari Aduan Terpadu melalui QR Code 7. Tim Pengaduan melakukan monitoring terhadap pengaduan di Aduan Terpadu melalui QR Code sebulan sekali  Menjadi: 1. Tim Pengaduan mendapat aduan dari Aduan Terpadu melalui QR Code, Link Aduan dan Whatsapp 7. Tim Pengaduan melakukan monitoring terhadap pengaduan di Aduan Terpadu melalui QR Code Link Aduan dan Whatsapp sebulan sekali	10 Agustus 2020  4 Januari 2021

**Dokumen dan History Perubahan**







# SOP Identifikasi Kebutuhan dan Harapan Masyarakat / Sasaran Terhadap Kegiatan UKM dan UKP Melalui Telepon

**TERKENDALI**



**IDENTIFIKASI KEBUTUHAN  
DAN HARAPAN  
MASYARAKAT/SASARAN  
TERHADAP KEGIATAN UKM  
dan UKP MELALUI Telepon**

Puskesmas Janti



No. Dokumen : ADMIN/10.01.04.2020  
No. Revisi : 0  
Tgl. Terbit : 10 Agustus 2020  
Endang Susanto, S.Kep.Ns  
NIP. 196702198022301

KOTA MALANG  
**SOP**

1. Pengertian	Identifikasi Kebutuhan Masyarakat adalah kegiatan yang bersifat menggali keinginan dan kebutuhan masyarakat terhadap kegiatan UKM dan UKP yang dilakukan melalui Telepon.
2. Tujuan	Sebagai acuan petugas dalam melakukan identifikasi kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap UKM dan UKP.
3. Kebijakan	- Surat Keputusan Kepala Puskesmas Janti Nomor 188.451.060/35.73.306.04/2019 tentang Identifikasi Kebutuhan dan Harapan Masyarakat - Surat Keputusan Kepala Puskesmas Janti Nomor 188.451.646/35.73.402.04/2020 tentang Pembentukan Tim Pengabdian Masyarakat
4. Referensi	- Freddy Rangkuti, Membuat Survey Kebutuhan dan Harapan Masyarakat 2006 - Satrianegara, M. Fati. 2009. Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan. Jakarta: Salemba Media
5. Alat dan Bahan	1. Handphone 2. Buku Rekapitulasi Aduan

8. Prosedur / langkah - langkah

1. Tim Pengabdian mendapat aduan dari Telepon
2. Tim Pengabdian mencatat aduan di buku register
3. Tim Pengabdian melakukan koordinasi
4. Tim Pengabdian menjabar dan mendetailkan aduan dari masyarakat
5. Apabila aduan masyarakat tidak mampu diselesaikan atau berada di luar batas kewenangannya, akan disampaikan kepada Kepala Puskesmas
6. Tim pengabdian menyampaikan kepada tim mutu untuk dibahas dalam pertemuan mutu
7. Tim pengabdian melakukan monitoring terhadap pengaduan di Telepon sebulan sekali dan atas telepon sesuai dengan situasi dan kondisi

9. Diagram Alir

```

graph TD
    Start([Tim mendapat aduan]) --> Step1[Tim mencatat di buku register]
    Step1 --> Step2[Tim melakukan koordinasi dan komunikasi]
    Step2 --> Decision{Tim sanggup dan mendetailkan aduan}
    Decision -- Ya --> Step3[Tim menjabar dan mendetailkan aduan]
    Decision -- Tidak --> Step4[Disampaikan ke Kepala Puskesmas dan Tim Mutu]
    Step3 --> Step5[Tim melakukan monitoring sebulan sekali sesuai situasi dan kondisi]
    Step4 --> Step5
    
```

22

8. Hal-hal yang perlu diperhatikan	-
9. Unit terkait	- Kepala Puskesmas - Penanggung jawab dan Pelaksana Upaya Puskesmas
10. Dokumen terkait	- Register aduan
11. Rekamam historis perubahan	

**Dasar Pembuatan SOP**

**Prosedur dan Diagram Alir**

**Unit dan Dokumen Terkait**



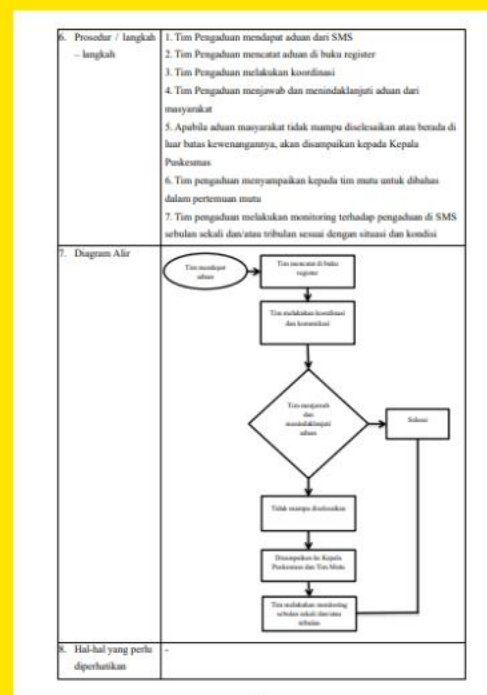


# SOP Identifikasi Kebutuhan dan Harapan Masyarakat / Sasaran Terhadap Kegiatan UKM dan UKP Melalui SMS



<b>TERKENDALI</b>	
<b>IDENTIFIKASI KEBUTUHAN DAN HARAPAN MASYARAKAT/SASARAN TERHADAP KEGIATAN UKM dan UKP MELALUI SMS</b>	
Puskesmas Janti	
KOTA MALANG	SOP
No. Dokumen : ADMEN/10/01ab/2020	No. Revisi : 0
Tgl. Terbit : 01 Agustus 2020	Dred: SIKSUS/809 SE/1000/1902/2019
1. Pengertian	Identifikasi Kebutuhan Masyarakat adalah kegiatan yang bersifat menggali keinginan dan kebutuhan masyarakat terhadap kegiatan UKM dan UKP yang dilakukan melalui SMS.
2. Tujuan	Sebagai acuan petugas dalam melakukan identifikasi kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap UKM dan UKP.
3. Kebijakan	- Surat Keputusan Kepala Puskesmas Janti Nomor 188.451.046/35.73.206.04/2019 tentang Identifikasi Kebutuhan dan Harapan Masyarakat - Surat Keputusan Kepala Puskesmas Janti Nomor 188.451.046/35.73.402.04/2020 tentang Pembentukan Tim Pengaduan Masyarakat
4. Referensi	- Freddy Rangkuti, Membuat Survey Kebutuhan dan Harapan Masyarakat 2006 - Santimarga, M. Fais. 2008. Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan. Jakarta: Salemba Medika
5. Alat dan bahan	1. Handphone 2. Buku Pengaduan Aduan

**Dasar Pembuatan SOP**



**Prosedur dan Diagram Alir**

9. Unit terkait	- Kepala Puskesmas - Penanggung jawab dan Pelaksana Upaya Puskesmas
10. Dokumen terkait	- Register aduan
11. Rekamans historis perubahan	

**Unit dan Dokumen Terkait**





# SOP Identifikasi Kebutuhan dan Harapan Masyarakat / Sasaran Terhadap Kegiatan UKM dan UKP Melalui Website

**TERKENDALI**



**IDENTIFIKASI KEBUTUHAN DAN HARAPAN MASYARAKAT/SASARAN TERHADAP KEGIATAN UKM dan UKP MELALUI Website**

Puskesmas Janti



KOTA MALANG

**SOP**

No. Dokumen : ADMEN/10.01/02/2020  
No. Revisi : 0  
Tgl. Terbit : 10 Agustus 2020

Ditandatangani oleh:  
Kepala Puskesmas Janti

1. Pengertian	Identifikasi Kebutuhan Masyarakat adalah kegiatan yang berorientasi mengali keinginan dan kebutuhan masyarakat terhadap kegiatan UKM dan UKP yang dilakukan melalui Website.
2. Tujuan	Sebagai acuan petugas dalam melakukan identifikasi kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap UKM dan UKP.
3. Kebijakan	- Surat Keputusan Kepala Puskesmas Janti Nomor 188-451/040/25.73.306.04/2019 tentang Identifikasi Kebutuhan dan Harapan Masyarakat - Surat Keputusan Kepala Puskesmas Janti Nomor 188-451/640/25.73.402.04/2020 tentang Pembentukan Tim Pengaduan Masyarakat
4. Referensi	- Freddy Rangkuti, Membuat Survey Kebutuhan dan Harapan Masyarakat 2006 - Satrianegara, M. Faisi. 2009. Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebutuhannya. Jakarta: Salemba Media.
5. Alat dan Bahan	1. Handphone 2. Buku Rekapitulasi Aduan

6. Prosedur / langkah - langkah

1. Tim Pengaduan mendapat aduan dari Website
2. Tim Pengaduan mencatat aduan di buku register
3. Tim Pengaduan melakukan koordinasi
4. Tim Pengaduan menjawab dan menindaklanjuti aduan dari masyarakat
5. Apabila aduan masyarakat tidak mampu diselesaikan atau berada di luar batas kewenangannya, akan disampaikan kepada Kepala Puskesmas
6. Tim pengaduan menyampaikan kepada tim mata untuk dibahas dalam pertemuan mata
7. Tim pengaduan melakukan monitoring terhadap pengaduan di Website sebulan sekali dan/atau triwulan sesuai dengan situasi dan kondisi

7. Diagram Alir

```

graph TD
    A([Tim mendapat aduan]) --> B[Tim mencatat di buku register]
    B --> C[Tim melakukan koordinasi dan komunikasi]
    C --> D{Tim menjawab dan menindaklanjuti aduan}
    D --> E[Aduan]
    D --> F[Tim mampu diselesaikan]
    F --> G[Disampaikan ke Kepala Puskesmas dan Tim Mata]
    G --> H[Tim melakukan monitoring aduan setiap bulan/dariada website]
    H --> A
  
```

8. Hal-hal yang perlu diperhatikan	-
9. Unit terkait	- Kepala Puskesmas - Penanggung jawab dan Pelaksana Upaya Puskesmas
10. Dokumen terkait	- Register aduan
11. Rekaman historis perubahan	-

**Dasar Pembuatan SOP**

**Prosedur dan Diagram Alir**

**Unit dan Dokumen Terkait**





**PUSKESMAS  
JANTI**

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga  
melayani  
bangsa**



# Bagaimana Tata Kelola Pengaduan di Puskesmas Janti ?



**PUSKESMAS  
JANTI**

# Tata Kelola Pengaduan di Puskesmas Janti



**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan • Kuntabel • Kompeten  
Harmonis • Caya • Dapatif • Kolaboratif

**#bangga  
melayani  
bangsa**

**G20  
INDONESIA  
2022**

**GERMAS**  
Gerakan Masyarakat  
Hidup Sehat

**Memiliki Tim Pengelolaan Pengaduan**

**Maklumat Pelayanan Pengaduan**

**Pengembangan dan Inovasi Media Pengaduan  
Sesuai dengan Wilayah Kerja**

**Penanganan Pengaduan dari Masyarakat secara  
Aktif serta dipilah berdasarkan waktu untuk  
penyelesaian keluhan pelanggan**

**Monitoring Pengelolaan Pengaduan Tiap Akhir  
Bulan**

**Laporan Monev Tribulan dan  
Tahunan**





**PUSKESMAS  
JANTI**

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga  
melayani  
bangsa**



# Pembentukan Struktur Organisasi Tim Pengelolaan Pengaduan Sebagai Langkah Awal Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan



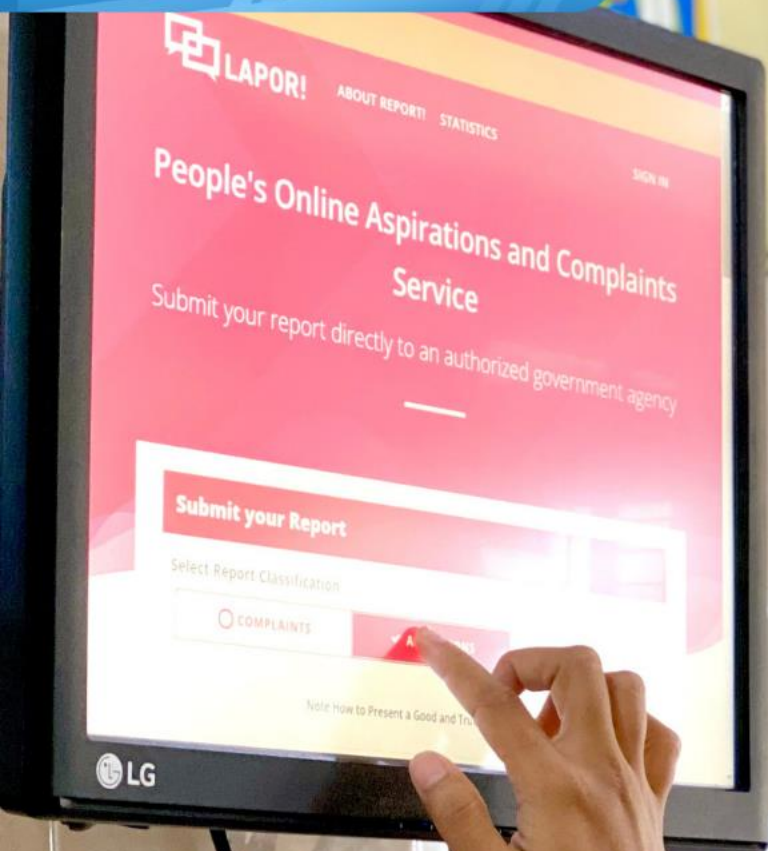




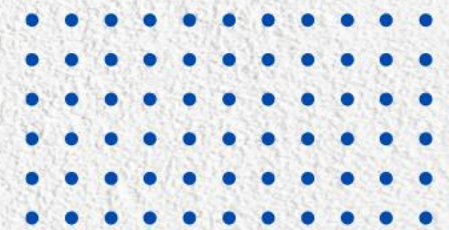
**PUSKESMAS  
JANTI**

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga  
melayani  
bangsa**



# TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PUSKESMAS JANTI TAHUN 2022





**PUSKESMAS  
JANTI**



**PENANGGUNG JAWAB TIM PENGELOLA PENGADUAN  
KEPALA PUSKESMAS  
ENDANG LISTYOWATI, S.Kep Ns, M.MKes**

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan | Akuntabel | Kompeten  
Harmonis | Loyal | Adaptif | Kolaboratif

**#bangga  
melayani  
bangsa**

**G20  
INDONESIA  
2022**

**GERMAS**  
Gerakan Masyarakat  
Hidup Sehat



**KETUA TIM PENGELOLAAN PENGADUAN  
drg. TRIWAHYUNI ROHMAWATI**



**PUSKESMAS  
JANTI**



**WAKIL KETUA TIM PENGELOLA PENGADUAN  
INDRA NIRMALA, S.Gz**

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan | Akuntabel | Kompeten  
Harmonis | Layak | Adaptif | Kolaboratif

**#bangga  
melayani  
bangsa**

**G20  
INDONESIA  
2022**

**GERMAS**  
Gerakan Masyarakat  
Hidup Sehat



**SEKRETARIS TIM PENGELOLAAN PENGADUAN  
SRIWIDI ASTUTI, S.KM**



**PUSKESMAS  
JANTI**



**KOOR. PENDAFTARAN  
TIM PENGELOLA PENGADUAN  
INDRA NIRMALA, S.Gz**

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan | Akuntabel | Kompeten  
Harmonis | Layak | Adaptif | Kolaboratif

**#bangga  
melayani  
bangsa**

**G20  
INDONESIA  
2022**

**GERMAS**  
Gerakan Masyarakat  
Hidup Sehat



**KOOR. POLI GIGI  
TIM PENGELOLAAN PENGADUAN  
drg. TRIWAHYUNI ROHMAWATI**



**PUSKESMAS  
JANTI**



**KOOR. FARMASI  
TIM PENGELOLA PENGADUAN  
NURDIANA RAHMA YUNIASRI,SKM**

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan | Akuntabel | Kompeten  
Harmonis | Layak | Adaptif | Kolaboratif

**#bangga  
melayani  
bangsa**

**G20  
INDONESIA  
2022**

**GERMAS**  
Gerakan Masyarakat  
Hidup Sehat



**KOOR. LABORATORIUM  
TIM PENGELOLAAN PENGADUAN  
WIDYA NUR AZIZAH, S.KM.**



**PUSKESMAS  
JANTI**

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan • Kuntabel • Kompeten  
Harmonis • Layak • Adaptif • Kolaboratif

**#bangga  
melayani  
bangsa**

**G20  
INDONESIA  
2022**

**GERMAS**  
Gerakan Masyarakat  
Hidup Sehat



**KOOR. KIA  
TIM PENGELOLA PENGADUAN  
LIA PRIBAWANINGSIH, A.Md. Keb.**



**KOOR. SOSIALMEDIA  
TIM PENGELOLAAN PENGADUAN  
MUHAMMAD TAUFAN WAHYU PRADANA S.S.T**



**PUSKESMAS  
JANTI**



**KOOR. SP4N LAPOR  
TIM PENGELOLA PENGADUAN  
WIDYA NUR AZIZAH, S.KM.**

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga  
melayani  
bangsa**

**G20  
INDONESIA  
2022**

**GERMAS**  
Gerakan Masyarakat  
Hidup Sehat



**KOOR. IMUNISASI  
TIM PENGELOLAAN PENGADUAN  
SITI FATIMAH, A.Md. Keb.**



**PUSKESMAS  
JANTI**



**KOOR. R. TINDAKAN, POLI UMUM DAN POLI LANSIA  
TIM PENGELOLA PENGADUAN  
dr. NINA MAYASARI.**

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan | Akuntabel | Kompeten  
Harmonis | Layak | Adaptif | Kolaboratif

**#bangga  
melayani  
bangsa**

**G20  
INDONESIA  
2022**

**GERMAS**  
Gerakan Masyarakat  
Hidup Sehat



**KOOR. KOTAK SARAN  
TIM PENGELOLAAN PENGADUAN  
SRIWIDI ASTUTI, S.KM**





**PUSKESMAS  
JANTI**

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga  
melayani  
bangsa**

**G20  
INDONESIA  
2022**

**GERMAS**  
Gerakan Masyarakat  
Hidup Sehat



**PUSKESMAS JANTI**  
Nama Ruang: E-CLINIC / Ruang IT  
No. Ruang Asrama: 007 / 30.73.302.04 / 200  
Alamat: RSUD. Bawang, Janti, T. 34111  
Bawangsari, Janti, T. 34111

**KOOR. ADUAN SECARA LANGSUNG  
TIM PENGELOLA PENGADUAN  
ERIKA PRAWIDA, SKM, drg. TRIWAHYUNI ROHMAWATI, INDRA NIRMALA, S.Gz**



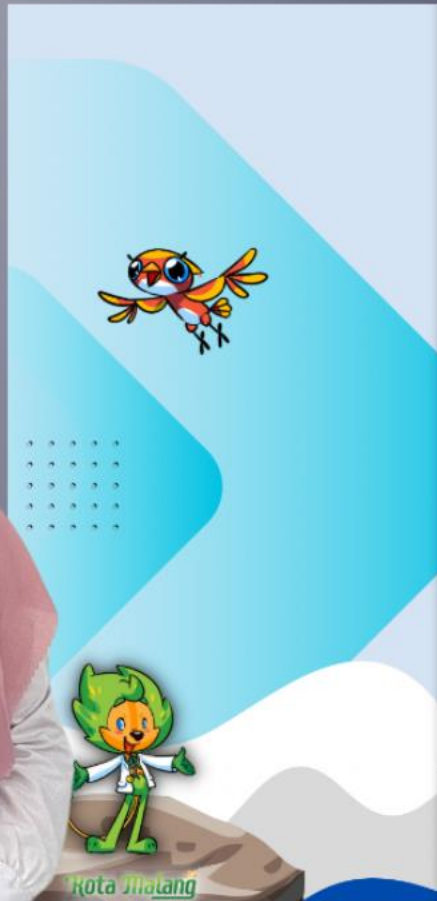
**PUSKESMAS  
JANTI**

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga  
melayani  
bangsa**

**G20  
INDONESIA  
2022**

**GERMAS**  
Gerakan Masyarakat  
Hidup Sehat



Pemerintah Kota Malang  
**PUSKESMAS  
JANTI**

**MAKLUMAT PELAYANAN PENGADUAN**

" DENGAN INI KAMI PENYELENGGARA LAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS JANTI MENYATAKAN SANGGUP MELAKSANAKAN PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT SESUAI DENGAN STANDAR YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI KETENTUAN PERTAURAN PERUNDANG - UNDANGAN "

Malang, 11 Agustus 2020  
Kepala Puskesmas Janti

- TWIBBON (3)
- NEWS UPDATE COVID 19 WILAYAH KERJA PUSKESMAS JANTI (35)
- PUSKESMAS JANTI (84)
- VIDEO (23)
  - Tik Tok (17)
- VIDEO PROMOSI KESEHATAN MASYARAKAT (25)



KUNJUNGI SOSIAL MEDIA KAMI!



ALAMAT PUSKESMAS JANTI

Puskesmas Janti  
Alamat :

PELAYANAN KONSULTASI ONLINE SATU PINTU



**Maklumat Pelayanan Pengaduan  
Puskesmas Janti**



**PUSKESMAS  
JANTI**

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga  
melayani  
bangsa**

**G20  
INDONESIA  
2022**

**GERMAS**  
Gerakan Masyarakat  
Hidup Sehat



# **PENGEMBANGAN MEDIA PENGELOLAAN PENGADUAN PUSKESMAS JANTI**



**PUSKESMAS  
JANTI**

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga  
melayani  
bangsa**

**G20  
INDONESIA  
2022**

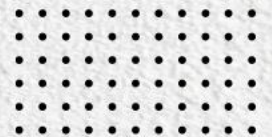
**GERMAS**  
Gerakan Masyarakat  
Hidup Sehat



***Pengembangan kanal pengaduan diperlukan untuk menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, kondisi wilayah kerja dan perubahan zaman menuju Era Digital serta kanal pengaduan yang dapat diakses untuk seluruh pengguna layanan.***



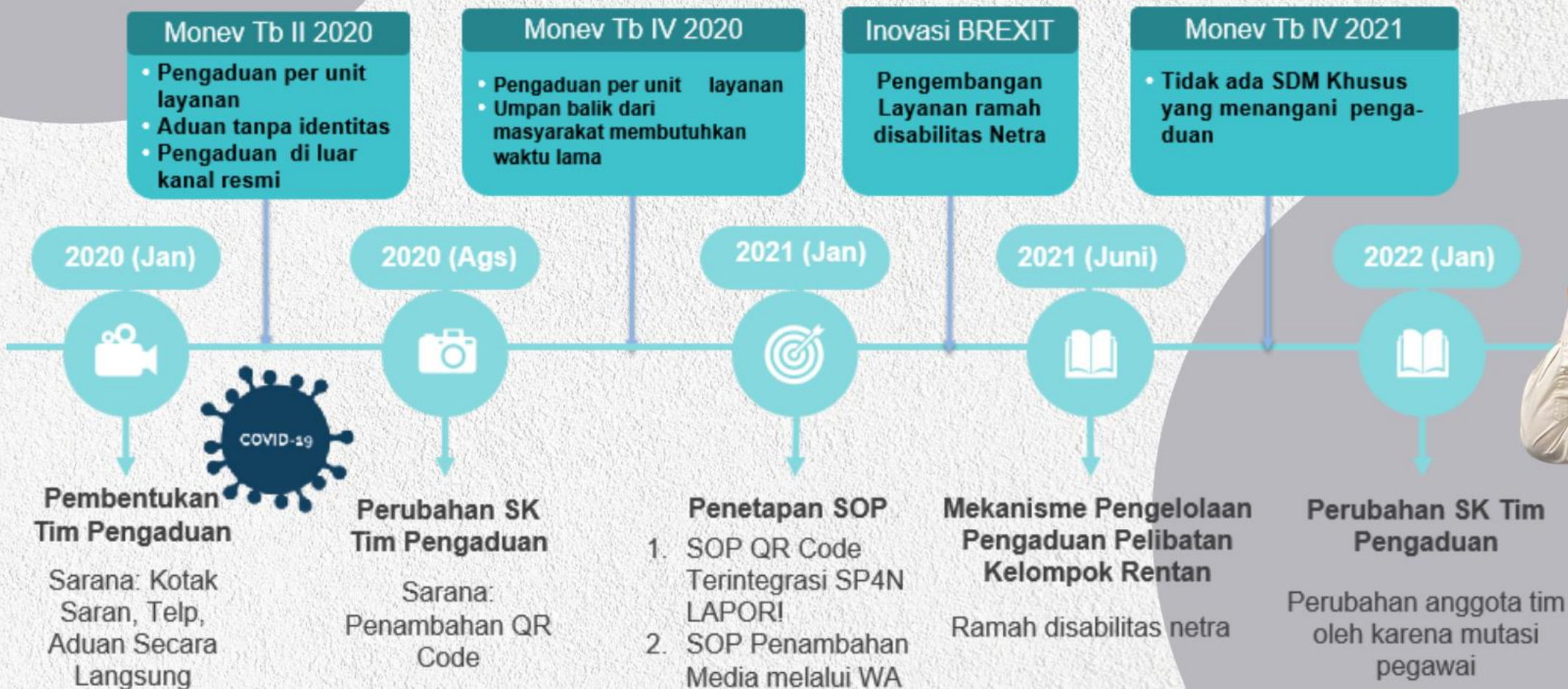
**Proses Inisiasi pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan**





# Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Puskesmas Janti

## PROSES INISIASI PEMBANGUNAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN





**PUSKESMAS  
JANTI**

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga  
melayani  
bangsa**



## **Pengembangan Media Pengaduan Puskesmas Janti**



### **KOTAK SARAN KAYU**

+++++  
+++++  
+++++  
+++++  
+++++  
+++++

**Sebelum menggunakan kotak Akrilik pada tiap ruang pelayanan puskesmas janti menggunakan kotak saran berbentuk kayu yang diletakkan di akhir pelayanan yakni di Ruang Pelayanan Farmasi saat pasien mengambil obat. Pada Kotak Saran disediakan Alat Tulis dan Kertas yang dapat digunakan masyarakat secara langsung ketika datang ke Puskesmas. Kotak Saran dan Pengaduan Puskesmas Janti dari Tahun 2010 - 2022**



PUSKESMAS  
JANTI

## Pengembangan Media Pengaduan Puskesmas Janti



### **KOTAK SARAN DAN KEPUASAN BERBAHAN AKRILIK**

Disediakan Kotak Saran beserta Alat Tulis dan Kertas Pengaduan di beberapa sudut area publik seperti Ruang Pendaftaran, Poli Gigi, Laboratorium dan Pemeriksaan Umum, Ruang Ibu dan Anak, Ruang Imunisasi, Ruang Pelayanan Farmasi, Ruang Pemeriksaan Lansia dan Ruang Tindakan, Ruang TB, Klinik Gizi, Klinik Sanitasi dan Promosi Kesehatan Puskesmas Janti untuk memberikan sarana pengaduan bagi masyarakat secara langsung ketika datang ke Puskesmas pada tiap ruang pelayanan.

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga  
melayani  
bangsa**

**G20  
INDONESIA  
2022**

**GERMAS**  
Gerakan Masyarakat  
Hidup Sehat





PUSKESMAS  
JANTI

# Pengembangan Media Pengaduan Puskesmas Janti



**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga  
melayani  
bangsa**

**G20  
INDONESIA  
2022**

**GERMAS**  
Gerakan Masyarakat  
Hidup Sehat



## QR CODE MENGGUNAKAN HURUF BRAILLE

Seiring perkembangan di Era Digital, Puskesmas Janti melalui Tim Pengaduan Masyarakat terus berbenah dengan menyediakan aduan secara online melalui QR Code atau Link Aduan Terpadu menggunakan huruf braile yang tersedia di akhir pelayanan, yakni ruang tunggu pengambilan obat. Hal ini dilakukan Puskesmas Janti untuk memberikan Hak Pasien Umum dan Pasien Disabilitas Netra untuk menyampaikan Keluhan dan Aspirasi yang bisa diakses secara online baik di area puskesmas atau dimanapun dan kapanpun





**PUSKESMAS  
JANTI**

## **Pengembangan Media Pengaduan Puskesmas Janti**



**PENYEDIAAN LED TV INFORMASI UNTUK WEBSITE DAN PENGADUAN**

**Masyarakat Mendapatkan Informasi dari LED TV Informasi serta dapat memilih Jenis Pelayanan Aduan Online sesuai dengan kebutuhan.**

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga  
melayani  
bangsa**

**G20  
INDONESIA  
2022**

**GERMAS**  
Gerakan Masyarakat  
Hidup Sehat

+++++  
+++++  
+++++  
+++++  
+++++  
+++++



**PUSKESMAS  
JANTI**

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga  
melayani  
bangsa**



# Pengembangan Media Pengaduan Puskesmas Janti



**PELAYANAN PENGADUAN  
PUSKESMAS JANTI**

Silahkan Memilih Jenis Pelayanan Aduan Terpadu :

- Aduan Online Melalui SP4N Lapor !
- Aduan Online Melalui SAMBAT Kota Malang
- Aduan Online Melalui ADUAN ONLINE PUSKESMAS JANTI
- Aduan Online Melalui Puskesmas Janti Care ( Whatsapp )
- Aduan Secara Langsung

- ADUAN ONLINE MELALUI :  
SP4N LAPOR !
- ADUAN ONLINE MELALUI :  
SAMBAT Kota Malang
- ADUAN ONLINE MELALUI :  
ADUAN ONLINE PUSKESMAS JANTI
- ADUAN ONLINE MELALUI :  
PUSKESMAS JANTI CARE
- ADUAN SECARA LANGSUNG

**JUMAT :**  
07.00 ( Mulai Pengambilan Nomor Antrian )  
07.30 – 10.00 ( Pendaftaran Loker )  
07.30 – Selesai ( Pelayanan Kesehatan )

**SABTU :**  
07.00 ( Mulai Pengambilan Nomor Antrian )  
07.30 – 11.00 ( Pendaftaran Loker )  
07.30 – Selesai ( Pelayanan Kesehatan )

**MINGGU & TANGGAL MERAH : LIBUR**

**PELAYANAN PUSKESMAS JANTI CARE  
(Konsultasi Online) :**  
**SENIN S.D KAMIS : 24 JAM**  
**SABTU : 12.00**  
**MINGGU & TANGGAL MERAH : LIBUR**

#### PUSKESMAS JANTI UPDATE

- BERITA (275)
- LAPORAN KEGIATAN (136)
- PENGUMUMAN (52)
- PERINGATAN HARI (38)
- PRESTASI (3)
- PUSKESMASJANTI CAREER (3)
- TIPS KESEHATAN (64)
- WHATSONJANTI (121)
- TWIBBON (3)
- NEWS UPDATE COVID 19 WILAYAH KERJA PUSKESMAS JANTI (35)
- PUSKESMAS JANTI (84)
- VIDEO (23)
- Tik Tok (17)
- VIDEO PROMOSI KESEHATAN MASYARAKAT (25)

**GERMAS**  
Gerakan Masyarakat  
Hidup Sehat

**Kota Malang**  
Makmur, Aman, dan Bergizi Bersama



## WEBSITE PELAYANAN PENGADUAN TERPADU

Pelayanan Aduan Online Terpadu melalui alamat Website <https://puskjanti.malangkota.go.id/kontakpengaduan/> Penyampaian Keluhan dan Aspirasi bisa diakses dimanapun dan kapanpun.



**PUSKESMAS  
JANTI**

# **Pengembangan Media Pengaduan Puskesmas Janti**



**MELALUI TELEPHONE KANTOR**

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga  
melayani  
bangsa**

**G20  
INDONESIA  
2022**

**GERMAS**  
Gerakan Masyarakat  
Hidup Sehat

## **PELAYANAN PENGADUAN DARI BERBAGAI MEDIA**



**MELALUI SOSIALMEDIA  
DAN GOOGLE REVIEW**



**MELALUI SMS DAN PUSKESMAS JANTI CARE**



## ALUR PENGADUAN PENGGUNA LAYANAN BAIK SECARA ONLINE / OFFLINE



**01** Tim Mendapat Aduan Online / Offline



**02** Tim mencatat di buku register / aduan



**03** Tim melakukan koordinasi dan komunikasi



**05** SELESAI



**04. A**



Tidak diselesaikan berdasarkan Ringan, Sedang dan Berat

**04. B**



Disampaikan ke Kepala Puskesmas dan Tim Mutu

**04** Tim melakukan Tindak Lanjut Atas permasalahan

**06**



Tim melakukan Monitoring dan Evaluasi



**PUSKESMAS  
JANTI**

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga  
melayani  
bangsa**

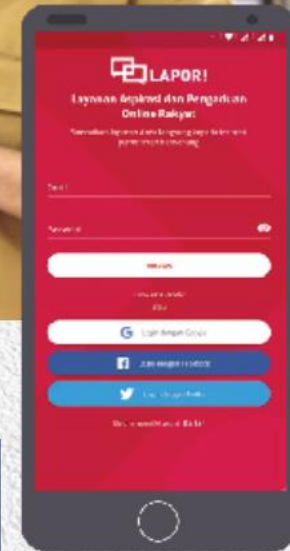


# Pengembangan Media Pengaduan Puskesmas Janti



## PUSKESMAS JANTI TELAH TERHUBUNG DENGAN SP4N LAPOR

Layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara online yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap Penyelenggara pelayanan publik.





**PUSKESMAS  
JANTI**

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga  
melayani  
bangsa**

**G20  
INDONESIA  
2022**

**GERMAS**  
Gerakan Masyarakat  
Hidup Sehat

## PUSKESMAS JANTI TELAH TERHUBUNG DENGAN SP4N LAPOR

**SP4N-LAPOR! sebagai Aplikasi Umum**  
Dengan ditetapkannya SP4N-LAPOR! sebagai aplikasi umum, maka seluruh instansi wajib menggunakan SP4N-LAPOR! dalam mengelola pengaduan pelayanan publik.

### PRINSIP SP4N LAPOR

SP4N dibentuk untuk mendorong “no wrong door policy” yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun & jenis apapun disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang

### TUJUAN SP4N LAPOR

- Penyelenggara dapat mengelola pengaduan secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, terkoordinasi;
- Penyelenggara memberikan akses masyarakat untuk berpartisipasi
- Meningkatkan kualitas pelayanan publik





**PUSKESMAS  
JANTI**

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga  
melayani  
bangsa**

**G20  
INDONESIA  
2022**

**GERMAS**  
Gerakan Masyarakat  
Hidup Sehat

## PUSKESMAS JANTI TELAH TERHUBUNG DENGAN SP4N LAPOR

### ALUR PENGELOLAAN SP4N LAPOR



Pelapor menerima pelayanan yang tidak memuaskan



Pelapor mengadakan laporannya di SP4N-LAPOR



Laporan di terima oleh Admin Pusat dan dikirim ke Admin Instansi paling lambat 3 hari kerja



Admin Instansi menerima laporan dan melakukan verifikasi paling lambat 3 hari kerja



Pelapor menerima tindak lanjut yang diberikan



Pejabat Penghubung berkoordinasi dengan unit terkait dan memberikan tindak lanjut



Pejabat Penghubung menerima laporan dan memberikan respon awal





**PUSKESMAS  
JANTI**

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga  
melayani  
bangsa**

**G20  
INDONESIA  
2022**

**GERMAS**  
Gerakan Masyarakat  
Hidup Sehat

## PUSKESMAS JANTI TELAH TERHUBUNG DENGAN SP4N LAPOR

### KLASIFIKASI PADA SP4N LAPOR

**Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan**

Maksimal diselesaikan dalam waktu 14 Hari Kerja



**Pengaduan Berkadar Pengawasan**

Maksimal diselesaikan dalam waktu 60 Hari Kerja

**Permintaan Informasi**

Maksimal diselesaikan dalam waktu 5 Hari Kerja



**Aspirasi**

Maksimal diselesaikan dalam waktu 5 Hari Kerja

Apabila tidak ditindaklanjuti sesuai jangka waktu yang berlaku maka pelapor berhak untuk meneruskan laporannya ke Ombudsman RI, saat ini SP4N-LAPOR! Telah terintegrasi dengan SIMPLE Ombudsman RI







**PUSKESMAS  
JANTI**

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan • Kuntabel • Kompeten  
Harmonis • Caya • Adaptif • Kolaboratif

**#bangga  
melayani  
bangsa**

**G20  
INDONESIA  
2022**

**GERMAS**  
Gerakan Masyarakat  
Hidup Sehat

+++++  
+++++  
+++++  
+++++  
+++++



**Monitoring  
Pengelolaan  
Pengaduan dan  
Laporan Monev  
dilaksanakan  
Tribulan dan  
Tahunan**





**PUSKESMAS  
JANTI**

**BerAKHLAK**  
Beroriental Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

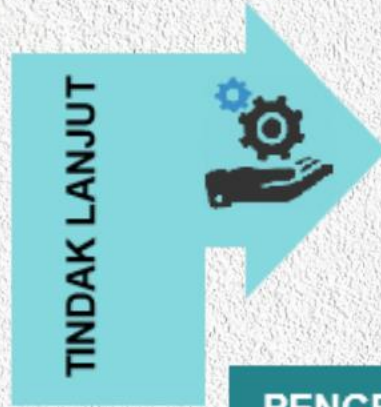
**#bangga  
melayani  
bangsa**

**G20  
INDONESIA  
2022**

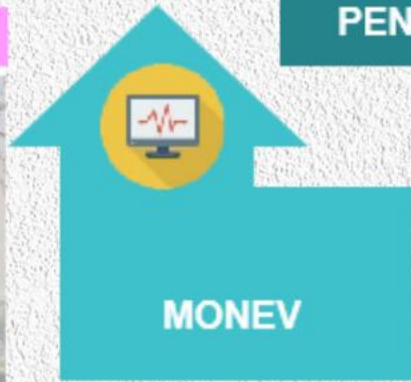
**GERMAS**  
Gerakan Masyarakat  
Hidup Sehat

**PEMBAHASAN RTL  
BERSAMA KAPUS**

**PENERBITAN  
SOP BARU**



**PENGELOLAAN  
PENGADUAN**



**SK**



**SOP**

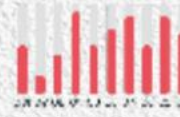


**MONITORING**

**EVALUASI**



**PENGGALIAN INFO  
PD DISABILITAS**





**PUSKESMAS  
JANTI**

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan • Kuntabel • Kompeten  
Harmonis • Layak • Adaptif • Kolaboratif

**#bangga  
melayani  
bangsa**



**Pengelolaan  
Pengaduan di  
Dukung oleh  
Pengembangan SDM  
dan Anggaran yang  
tertuang dalam DPA**



**PUSKESMAS  
JANTI**

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga  
melayani  
bangsa**

**G20  
INDONESIA  
2022**

**GERMAS**  
Gerakan Masyarakat  
Hidup Sehat

## Dukungan Dana dan SDM

### Sarana dan Prasarana

**BLUD : Rp 39.514.100,00**  
**DAK non Fisik : Rp 22.831.000,00**

### SDM

**DAK non Fisik : Rp 51.770.000,00**

## Pengembangan Kompetensi SDM



## Sarana dan Prasarana



## Mekanisme Pengendalian

**Monitoring dilakukan  
rutin tiap bulan dan  
evaluasi dilakukan  
tiap semester**





**PUSKESMAS  
JANTI**

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga  
melayani  
bangsa**

**G20  
INDONESIA  
2022**

**GERMAS**  
Gerakan Masyarakat  
Hidup Sehat

# **PENGEMBANGAN INOVASI PENGELOLAAN PENGADUAN PUSKESMAS JANTI**





**PUSKESMAS  
JANTI**

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga  
melayani  
bangsa**

**G20  
INDONESIA  
2022**

**GERMAS**  
Gerakan Masyarakat  
Hidup Sehat

**Tingginya Kunjungan  
Pasien Umum dan  
Disabilitas Netra di  
Puskesmas Janti  
hingga 4.800 Orang  
setiap bulan.**

**Kunjungan Pasien  
Disabilitas Netra  
Perbulan 50 - 60 Orang  
dan Kunjungan Pasien  
Per Hari Disabilitas  
Netra 2 -3 Orang**

**Pengguna Layanan berhak  
untuk mendapatkan  
Pelayanan Aduan Publik.  
Puskesmas Janti  
Menyediakan Layanan  
Aduan Terpadu**

**Kunjungan Pasien Umum  
Perbulan 4.800 Orang dan  
Kunjungan Pasien Per Hari  
150 s.d 250 Orang**

**PENGEMBANGAN INOVASI  
PENGLOLAAN PENGADUAN**





**PUSKESMAS  
JANTI**

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

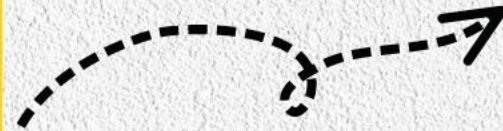
**#bangga  
melayani  
bangsa**

**G20  
INDONESIA  
2022**

**GERMAS**  
Gerakan Masyarakat  
Hidup Sehat

# PENGEMBANGAN INOVASI BREXIT

# PENGADUAN MENGUNAKAN HURUF BRAILLE DENGAN MEDIA QR CODE



yang dapat digunakan  
oleh Pasien Disabilitas  
Netra yang  
Menggunakan Layanan di  
Puskesmas Janti



**PUSKESMAS JANTI**





**PUSKESMAS  
JANTI**

**Pasien Disabilitas Netra**

**menggunakan fasilitas BREXIT dalam mengakses  
LAYANAN KESEHATAN serta HAK SELURUH Pasien  
untuk menyampaikan Keluhan dan Aduan  
di Puskesmas Janti**

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga  
melayani  
bangsa**

**G20  
INDONESIA  
2022**

**GERMAS**  
Gerakan Masyarakat  
Hidup Sehat

**Pengalihan Informasi  
kepada Disabilitas Netra  
untuk Instrumen dan  
Kanal Pengaduan**



**Orientasi kepada Disabilitas  
Netra di RSBN ( Rehabilitas  
Sosial Bina Netra )**



**Pengguna layanan  
mencoba layanan Aduan Online**



**Persiapan penambahan Akses  
Guiding Block untuk mengakses  
Aduan menggunakan Huruf Braille**



**PROSES  
PENGEMBANGAN  
PENGADUAN  
MENGUNAKAN  
HURUF BRAILLE  
DAN GUIDING  
BLOCK**



**ADUAN ONLINE TERPADU  
MENGUNAKAN HURUF BRAILLE DAN  
SCAN BARCODE**



**Tampilan Dashboard ADUAN ONLINE  
TERPADU ( SP4N LAPOR, SAMBAT KOTA  
MALANG, ADUAN ONLINE PUSKESMAS  
JANTI, PUSKESMAS JANTI CARE (WA) DAN  
ADUAN SECARA LANGSUNG.**







PUSKESMAS  
JANTI

## SARANA ADUAN ONLINE MENGGUNAKAN PUSKESMAS JANTI CARE ( VIA WHATSAPP )

# MENGAPA MENGGUNAKAN HURUF BRAILLE ?



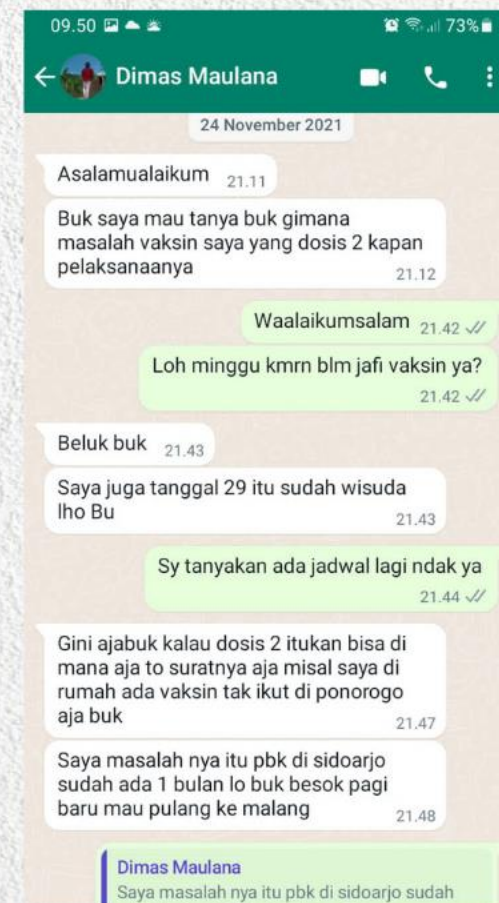
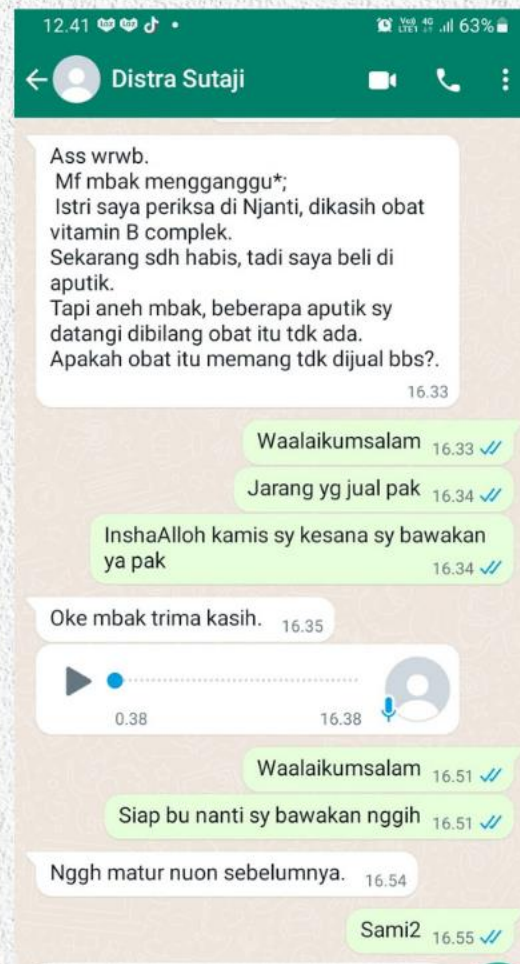
**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga  
melayani  
bangsa**

**G20  
INDONESIA  
2022**

**GERMAS**  
Gerakan Masyarakat  
Hidup Sehat

## Penggunaan Aduan Online oleh Pengguna Disabilitas Netra





**PUSKESMAS  
JANTI**

## SARANA ADUAN ONLINE MENGGUNAKAN PUSKESMAS JANTI CARE ( VIA WHATSAPP )

# MENGAPA MENGGUNAKAN HURUF BRAILLE ?



**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga  
melayani  
bangsa**

**G20  
INDONESIA  
2022**

**GERMAS**  
Gerakan Masyarakat  
Hidup Sehat

## Penggunaan Aduan Online oleh Pengguna Disabilitas Netra





**PUSKESMAS  
JANTI**

## SARANA ADUAN ONLINE MENGGUNAKAN PUSKESMAS JANTI CARE ( VIA WHATSAPP )

**MENGAPA  
MENGGUNAKAN  
HURUF BRAILLE ?**



**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga  
melayani  
bangsa**

**G20  
INDONESIA  
2022**

**GERMAS**  
Gerakan Masyarakat  
Hidup Sehat



## Penggunaan Aduan Online oleh Pengguna Disabilitas Netra





**PUSKESMAS  
JANTI**

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga  
melayani  
bangsa**



**PUSKESMAS JANTI CARE  
SEBAGAI SARANA KONSULTASI  
ONLINE DAN ADUAN  
BAGI DISABILITAS NETRA**



**Total 27 Pasien Disabilitas Netra  
Menggunakan Konsultasi Online  
Puskesmas Janti Care**





**PUSKESMAS  
JANTI**

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga  
melayani  
bangsa**



**APIK AWARD JUARA 1 Pemerintah Kota Malang**

**KIP AWARD JUARA 1 Pemerintah Kota Malang**

**TOP 51 dan TOP 17 Nasional dalam Ajang Kompetisi  
Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik ke 4**



**PUSKESMAS  
JANTI**

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga  
melayani  
bangsa**

**G20  
INDONESIA  
2022**

**GERMAS**  
Gerakan Masyarakat  
Hidup Sehat



**" Seluruh pengaduan pelayanan publik, sebagai bentuk wujud partisipasi masyarakat dalam meningkatkan pelayanan yang berkualitas "**

*Tim Pengaduan Puskesmas Janti*



***Pemerintah Tidak Boleh Tutup Mata dan Telinga  
Terhadap Aduan Masyarakat***

*Puskesmas Janti Kota Malang, Jawa Timur*