



**PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN
PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
UPT PUSKESMAS KEDUNGJAJANG**

Jl. Raya Kedungjajang No. 118 Kedungjajang, 67358
Telp. (0334) 441627, E-mail : puskesmaskedungjajang22@gmail.com

**KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS KEDUNGJAJANG
NOMOR : 000.8.3/0462/427.52.25/2024**

TENTANG

**PENETAPAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PELANGGAN
UPT. PUSKESMAS KEDUNGJAJANG**

KEPALA PUSKESMAS KEDUNGJAJANG

Menimbang

- : a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada standar pelayanan maka perlu disusun tim pengelolaan pengaduan;
- b. bahwa untuk mencapai maksud tersebut perlu disusun struktur tim pengelolaan pengaduan, tugas dan fungsi pengelolaan pengaduan, serta uraian tugas dari koordinator dan anggota pengelolaan pengaduan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan dengan suatu Keputusan;

Mengingat

- : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan;
3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
5. Surat Keputusan Kepala UPT Puskesmas Kedungjajang Nomor 000.8.1.1/0460/427.52.25/2024 tentang Tentang Bagan Struktur Organisasi Puskesmas Kedungjajang

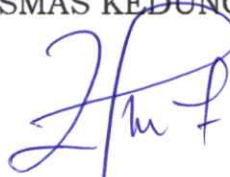
MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : **KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS KEDUNGJAJANG TENTANG PENETAPAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PELANGGAN UPT. PUSKESMAS KEDUNGJAJANG.**
- KESATU : Menetapkan Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan Pelanggan UPT. Puskesmas Kedungjajang sebagaimana terlampir dalam Surat Keputusan Kepala Puskesmas;
- KEDUA : Prosedur pengelolaan pengaduan dalam pelaksanaan upaya puskesmas dan pelayanan di puskesmas sesuai dengan SOP yang berlaku;
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam ketetapan ini akan diperbaiki sesuai ketentuan

Ditetapkan di : Lumajang

Pada tanggal : 09 Januari 2024

KEPALA PUSKESMAS KEDUNGJAJANG



ZAHROTUL ILMIAH

NIP. 19720217 200212 2 003

Lampiran I : Surat Keputusan Kepala Puskesmas
Kedungjajang
Nomor : 000.8.3/0462/427.52.25/2024
Tentang Penetapan Tim Pengelola Pengaduan
Pelanggan di Puskesmas Kedungjajang

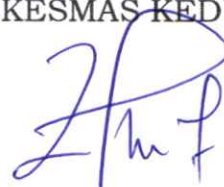
A. Susunan Tim Pengelolaan Pengaduan UPT. Puskesmas Kedungjajang

1. Kepala Puskesmas : dr. Zahrotul Ilmiyah
2. Penanggungjawab Mutu : Ridha Dwi Restyawati
3. Koordinator Pengelola Pengaduan : Agies Salmiansyah
4. Anggota : 1. Ani Tri Astutik
2. Yati WIdayati
3. Wahyu Mulyantini
4. Herlina Puspitasari

B. Tugas Pokok dan Fungsi Tim Pengelola Pengaduan UPT. Puskesmas Kedungjajang

1. Menerima dan menampung pengaduan melalui tatap muka, kotak saran, WhatsApp, Instagram, dan Email dengan melengkapi persyaratan (Identitas dan Nomor Telephon aktif);
2. Mencatat pengaduan dan seger memproses aduan;
3. Memverifikasi validitas sumber pengaduan, mengidentifikasi dan menganalisa aduan serta melaporkan pengaduan ke Kepala Puskesmas;
4. Menindaklanjuti pengaduan dengan memberi jawaban dari persetujuan Kepala Puskesmas Kedungjajang kepada pelapor minimal 3x24 jam dan maksimal 60 (enam puluh) hari setelah diterimanya pengaduan;
5. Mempublikasikan pengaduan melalui media sosial dan papan publikasi.

KEPALA PUSKESMAS KEDUNGJAJANG



ZAHROTUL ILMIYAH
NIP. 19720217 200212 2 003