



PEMERINTAH KABUPATEN KUBU RAYA
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS KUBU

Jalan Pramuka Nomor 16, Kubu Kubu Raya 78384

Telepon 085750904634 Laman, pkm-kubu.kuburayakab.go.id Pos-el, pkmkoeboe@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS KUBU
NOMOR : 080 TAHUN 2023

TENTANG

TIM PENGELOLAAN PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN

- Menimbang : a. bahwa pasien mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan yang bermutu dan aman;
- b. bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus di lakukan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat Kecamatan Kubu tentang peningkatan layanan publik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam poin a dan b perlu menetapkan Surat Keputusan Kepala Puskesmas Kubu tentang Penanganan Pengaduan Pelanggan.

Mengingat :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-undang No 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2019 tentang Keselamatan Pasien;
5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2019 tentang Perubahan kedua atas Permenkes Nomor 46 Tahun 2015 Tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas;

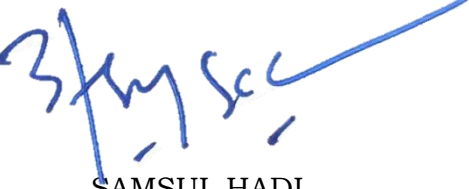
MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- Kesatu : Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Pelanggan dan Uraian Tugas Penanganan Pengaduan Pelanggan di Puskesmas Kubu sebagaimana tercantum dalam lampiran merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari surat keputusan ini.
- Kedua : Pengelolaan Penanganan Pengaduan Pelanggan tercantum dalam lampiran merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari surat keputusan ini.

Ketiga : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan/perubahan sebagaimana mestinya.

Kubu, 5 Maret 2023
Kepala Puskesmas KUBU



SAMSUL HADI

Lampiran : Keputusan Kepala Puskesmas Kubu
Nomor : 080 Tahun 2023
Tanggal : 5 Maret 2023
Tentang : Tim Penanganan Pengaduan
Puskesmas Kubu

TIM PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN

Ketua : Darwis Hadi
Sekretaris : Sukma Eka Ners.,S.Kep
Anggota : 1. Ikhsan Sulaiman A.Md.Kep

URAIAN TUGAS TIM PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN

Ketua : 1. Mengkoordinir pelaksanaan pelayanan pengaduan pelanggan
Di Puskesmas
2. Membina Tim Penanganan Pengaduan Pelanggan
3. Monitor dan Evaluasi

Sekretaris : 1. Menginventarisir dan mengelola hasil pelayanan penanganan
Pengaduan di lingkungan puskesmas.
2. Melakukan koordinasi dengan satuan /unit kerja terkait dalam
Rangka penanganan pengaduan yang bersifat lintas satuan/ Kerja.
3. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan
pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan puskesmas.
4. Melaporkan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan kepada
kepala puskesmas, baik secara periodik maupun insidentil, dengan
tembusan Dinas Kesehatan Kubu raya
5. Menyiapkan bahan Laporan pelayanan pengaduan di lingkungan
puskesmas yang akan disampaikan kepada kepala puskesmas.

Pelaksana : 1. Menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan
melalui media penyampaian pengaduan.
2. Melakukan pencatatan terhdap setiap pengaduan yang diterima.
3. Meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk
mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian.
4. Mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada
penerima pelayanan yang bertindak selaku pelapor

5. Menyusun laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan.
6. Mengirimkan Laporan Hasil Penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan, baik secara periodik maupun insidentil kepada pelaksana penanganan pengaduan pelanggan di puskesmas.