



KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS KUTAWIS

NO : SK / A / 45 / 2021

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENGELOLAH DAN PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN

- 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 tentang peningkatan mutu layanan publik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam a dan b perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Kutawis;
- Mengingat : 1. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan;
2. Peraturan Menteri kesehatan Noor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik


MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS KUTAWIS TENTANG TIM PENGELOLAH DAN PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN

- KESATU : Membentuk Tim Pengelola dan Penangan Pengaduan Pelanggan di UPTD Puskesmas Kutawis dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA Sarana yang digunakan dalam pelayanan pengaduan dari pelanggan berupa :
1. Email : pusk.kutawis@gmail.com
 2. Instagram ([@pusk.kutawis](#)) facebook (Puskesmas Kutawis)
 3. Website : www.puskesmaskutawis.purbalinggakab.go.id
 4. SMS/WhatsApp : 0813 5393 3302 / 0823 2402 9004
 5. Kotak saran
 6. Petugas inforamsi dan Pengaduan
- KETIGA Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan / perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Kutawis
Pada tanggal : 09 MEI 2021
Plt.Kepala UPTD Puskesmas Kutawis




TRI ADHIANA ANDOYO SKM, M.Kes
NIP: 197004151994021002

Lampiran Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Kutawis
Nomor : SK/A/45/2021
Tanggal : 09 MEI 2021
Tentang : Tim Pengelola dan penanganan
Pengaduan Pelanggan

TIM PENGELOLAH DAN PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN

1. Pengarah

Pengarah dalam hal ini adalah Kepala UPTD Puskesmas Kutawis
bertugas :

- 1) Bertanggungjawab terhadap semua pelaksanaan kegiatan dalam rangka pelayanan pengaduan layanan masyarakat.
- 2) Melakukan koordinasi dengan seluruh anggota Tim Pengelola dan Penanganan Pengaduan Pelanggan

2. Penanggung jawab

Penanggung jawab ***Desi Tri Puspaningrum***
bertugas :

- 1) Melakukan koordinasi dengan seluruh anggota Tim Pengelola dan Penanganan Pengaduan Pelanggan
- 2) Membagi tugas dan memberikan arahan kepada seluruh anggota Tim Pengelola dan Penanganan Pengaduan Pelanggan
- 3) Melakukan evaluasi secara berkala terhadap pengelolaan aduan yang ada.

3. Anggota

No	Nama Petugas	Media Aduan
1	Sudrajat Hardoyo	Tatap muka (Face to face)
2	Desi Tri Puspaningrum	Whatsaap, Instagram, SMS, Facebook
3	Muhammad Nursin	Website, Email
4	Fia Febriani	Kotak saran dan kritik

Ditetapkan di : Kutawis
Pada tanggal : 09 MEI 2021
Plt. Kepala UPTD Puskesmas Kutawis



TRI ADIHANDOYO SKM, M.Kes
NIP. 197104151994021002