



**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 Pengelolah 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](mailto:pusk.kutawis@gmail.com)
2. Instagram ( [@pusk.kutawis,](https://www.instagram.com/@pusk.kutawis/)) facebook (Puskesmas Kutawis)
3. Website : [www.puskesmaskutawis.purbalinggakab.go.id](http://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



TRANDI HENDOYO SKM, M.Kes  
NIP: 197004151994021002

Lampiran Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Kutawis  
Nomor : SK/A/45/2021  
Tanggal : 09 MEI2021  
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 Pengelolah dan Penanganan Pengaduan Pelanggan

#### **2. Penanggung jawab**

Penanggung jawab ***Desi Tri Puspaningrum***

bertugas :

- 1) Melakukan koordinasi dengan seluruh anggota Tim Pengelolah dan Penanganan Pengaduan Pelanggan
- 2) Membagi tugas dan memberikan arahan kepada seluruh anggota Tim Pengelolah 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

  
TRIADIHANDOYO SKM, M.Kes  
NIP. 19704151994021002