



**KEPALA PUSKESMAS PAL TIGA**

**KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS PAL TIGA**

**NOMOR : 012/PalTiga /2017**

**T E N T A N G**

**TIM PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN DI LINGKUNGAN  
PUSKESMAS PAL TIGA**

**KEPALA PUSKESMAS PAL TIGA,**

- Menimbang** :
- a. bahwa berdasarkan pasal 7 huruf a Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, Puskesmas harus menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar secara komprehensif, berkesinambungan dan bermutu;
  - b. bahwa penanganan pengaduan masyarakat yang efektif dan efisien merupakan bagian dari komitmen Puskesmas Pal Tiga dalam melaksanakan reformasi birokrasi di lingkungan UPK Puskesmas Pal Tiga;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b maka Tim Penanganan Pengaduan di lingkungan PUSKESMAS PAL TIGA perlu ditetapkan dalam suatu Keputusan;
- Mengingat** :
- 1. Peraturan Menteri PAN nomor 38 tahun 2012 poin C.6 tentang Penanganan Pengaduan;
  - 2. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Partisipasi Masyarakat dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan ;
  - 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  - 4. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
  - 5. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi ;



MEMUTUSKAN :

Menetapkan : TIM PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN DI LINGKUNGAN PUSKESMAS PAL TIGA

KESATU : Tim Penanganan Pengaduan Pelanggan di lingkungan PUSKESMAS PAL TIGA sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.

KEDUA : Tim Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud diktum kesatu adalah tim yang terdiri dari beberapa staf Puskesmas yang menangani segala pengaduan pelanggan melalui ruang pengaduan, kotak pengaduan, email serta sms pengaduan yang bertujuan meningkatkan mutu pelayanan dan keselamatan pelanggan yang mengakses pelayanan di Puskesmas.

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

Ditetapkan di Pontianak  
pada tanggal, 5 Januari 2017

KEPALA PUSKESMAS PAL TIGA,



RR. RATRI DINI PRASIWI



LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS PAL TIGA  
NOMOR : 012/ PalTiga / 2017  
TENTANG TIM PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN

TIM PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN

NO	NAMA	JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	RR. RATRI DINI PRASIWI	KEPALA PUSKESMAS	PENANGGUNG JAWAB
2	HENNI	PERAWAT GIGI	KETUA
3	RAQIBAH	PERAWAT GIGI	SEKRETARIS
4	DR. RHEIN PERMASINTA	DOKTER UMUM	KOORDINATOR HARIAN PENANGANAN PENGADUAN
5	SUTRI MULASTRI	ANALIS	KOORDINATOR HARIAN PENANGANAN PENGADUAN
6	INDRI PURNAMAWATI	BIDAN	KOORDINATOR HARIAN PENANGANAN PENGADUAN

URAIAN TUGAS TIM PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN

Ketua :

1. Mengkoordinir pelaksanaan pelayanan pengaduan pelanggan di puskesmas
2. Membina tim penanganan pengaduan pelanggan
3. Melaporkan secara berkala hasil penanganan pengaduan pada Tim Mutu Puskesmas Pal Tiga
4. Melaporkan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan puskesmas kepada kepala Puskesmas baik secara periodik maupun insidental dengan tembusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Pontianak.



5. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan puskesmas

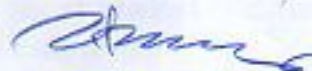
Sekretaris:

1. Menginventarisir dan mengelola hasil pelayanan penanganan pengaduan pelanggan.
2. Melakukan koordinasi dengan satuan/unit kerja terkait dalam rangka penanganan pengaduan yang bersifat lintas satuan/ unit kerja.
3. Menyusun laporan hasil penyelenggaraan pelayanan pengaduan secara periodik kepada ketua Tim Penanganan Pengaduan Pelanggan.
4. Mengumumkan pengaduan dan hasil penyelesaian pengaduan di papan pengumuman secara berkala setiap 1 bulan sekali.

#### KOORDINATOR HARIAN

1. Menerima pengaduan yang disampaikan oleh pelanggan melalui media penyampaian pengaduan (kotak pengaduan, ruang pengaduan, sms)
2. Melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima
3. Meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk mendapat tindak lanjut dan penyelesaian
4. Mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada pelanggan selaku pelapor.

KEPALA PUSKESMAS PAL TIGA



RR. RATRI DINI PRASIWI