



PEMERINTAH KOTA TARAKAN
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS KARANG REJO
Jalan R.A. Kartini RT. 12 Nomor 40 Tarakan 77111
Telp. (0551) 21346 e-mail: pkmkarjo_tarakan@yahoo.co.id

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS KARANG REJO
NOMOR : 800/5871-22/PKR

TENTANG
TIM PENANGANAN KELUHAN DAN PENGADUAN PASIEN, PENGUNJUNG DAN
ATAU PENGGUNA LAYANAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA PUSKESMAS KARANG REJO

- Menimbang :
- a. bahwa pasien, pegunjung, dan atau pengguna layanan diberikan kesempatan untuk mengajukan keluhan dan pengaduan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
 - b. bahwa keluhan dan pengaduan pasien, pegunjung, dan atau pengguna layanan dapat menjadi bahan perbaikan mutu pelayanan;
 - c. bahwa dalam kegiatan pengelolaan penanganan keluhan dan pengaduan pasien, pegunjung, dan atau pengguna layanan diperlukan tim penanganan keluhan dan pengaduan pasien, pegunjung, dan atau pengguna layanan yang bertanggung jawab untuk memberikan umpan balik ;
 - c. bahwa sehubungan dengan butir a, b, dan c tersebut diatas perlu ditetapkan Tim Penanganan Keluhan dan Pengaduan pasien, pegunjung, dan atau pengguna layanan UPTD. Puskesmas Karang Rejo;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat
7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8. Peraturan Wali Kota Tarakan Nomor 900/HK-VIII/205/2019 tanggal 26 Agustus 2019 tentang Penetapan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Karang Rejo;
9. Surat Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Tarakan Nomor 440/6709/DKK Tahun 2015 tentang Jenis Pelayanan Kesehatan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kota Tarakan;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS TENTANG TIM PENANGANAN KELUHAN DAN PENGADUAN PASIEN, PENGUNJUNG DAN ATAU PENGGUNA LAYANAN
- Kesatu : Menetapkan tim penanganan dan pengaduan pengaduan pasien, pegunjung, dan atau pengguna layanan UPTD.Puskesmas Karang Rejo sebagaimana terlampir merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari surat keputusan ini.
- Kedua : Sarana Keluhan dan Pengaduan meliputi :
 1. SMS/WA/Telp di nomor 081258781378
 2. Kotak Saran
 3. Direct Message Instagram :
@puskesmas.karangrejotarakan
 4. Facebook messenger : Puskesmas Karang Rejo
 5. Email : pkmkarjotarakan@gmail.com
 6. Secara langsung ke petugas Puskesmas Karang Rejo
- Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Tarakan
pada tanggal : 22 Desember 2022



KEPALA PUSKESMAS,

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS

NOMOR : 800/5871-22/PKR

TENTANG : TIM PENANGANAN KELUHAN DAN PENGADUAN PASIEN,
PENGUNJUNG DAN ATAU PENGGUNA LAYANAN

Koordinator : Erin Setiawati, AMAK

Uraian tugas :

1. Bertanggungjawab atas pelaksanaan kegiatan penanganan keluhan dan pengaduan pasien, pengunjung dan atau pengguna layanan Puskesmas
2. Menerima dan menyelesaikan penanganan keluhan dan pengaduan pasien, pengunjung dan atau pengguna layanan
3. Melaporkan pelaksanaan kegiatan yang berhubungan dengan pengaduan pasien, pengunjung dan tau pengguna layanan kepada Kepala Puskesmas melalui Koordinator Mutu.
4. Bersama Kepala Puskesmas dan Tim Mutu menyusun rencana tindak lanjut

Anggota : Nurul Musafidah, ST

Uraian tugas :

1. Menerima keluhan dan pengaduan dari :
 - SMS/WA/Telp di nomor 081258781378
 - Kotak Saran
 - Direct Message
 - Instagram (@puskesmas.karangrejotarakan)
 - Facebook messenger (Puskesmas Karang Rejo)
 - e-mail : pkmkarjotarakan@gmail.com,
 - Secara langsung ke petugas Puskesmas Karang Rejo
2. Melakukan pencatatan terhadap semua keluhan dan pengaduan yang masuk
3. Melakukan verifikasi dan klarifikasi terhadap pihak pihak terkait
4. Melaporkan ke koordinator terhadap keluhan dan pengaduan yang masuk yang disertai dengan hasil verifikasi dan klarifikasi dari pihak pihak terkait

Ditetapkan di : Tarakan

pada tanggal : 22 Desember 2022



KEPALA PUSKESMAS,

JUMIATI