



# PUSKESMAS PANGKALAN LESUNG

Jl. Lintas Timur Pangkalan Lesung

Media Center : 082171262133 Email : [pkmpangkalanlesung@pelalawankab.go.id](mailto:pkmpangkalanlesung@pelalawankab.go.id)

Website : [pkmpangkalanlesung.pelalawankab.go.id](http://pkmpangkalanlesung.pelalawankab.go.id) Kode Pos: 28385



## KEPUTUSAN

KEPALA PUSKESMAS PANGKALAN LESUNG

Nomor : KPTS.445/PKM-LESUNG/I/2023/

## TENTANG

### PENGELOLAAN PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN KEPALA PUSKESMAS PANGKALAN LESUNG

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 Pangkalan Lesung tentang peningkatan layanan publik;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam a dan b perlu menetapkan Surat Keputusan Kepala Puskesmas Pangkalan Lesung tentang Penanganan Pengaduan Pelanggan.

Mengingat : 1. Undang – undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

2. Undang – Undang No. 36 tahun 2009 tentang kesehatan

3. Permenkes No. 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas

4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

5. Permenpan dan RB No 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan

Pelayanan Publik Secara Nasional

6. Perwali No. 45 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Pelalawan

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : Keputusan Kepala Puskesmas Pangkalan Lesung Tentang Pengelolaan Penanganan Pengaduan Pelanggan
- Kesatu : Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Pelanggan dan Uraian Tugas Penanganan Pengaduan Pelanggan di Puskesmas Pangkalan Lesung 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 di kemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan/ perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Pangkalan Lesung  
Pada Tanggal : 02 Januari 2023  
\_\_\_\_\_  
Kepala Puskesmas Pangkalan Lesung

HENDRA AJHARI TANJUNG

LAMPIRAN : Keputusan Kepala Puskesmas Pangkalan Lesung  
Tentang Tim Penanganan Pengaduan Pelanggan  
Nomor : KPTS.445 / PKM-LESUNG / I/ 2023 / .....  
Tanggal : 02 Januari 2023

#### TIM PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN

Ketua : Abdullah, Amd.Kep  
Sekretaris : Ns. Rizki Kurniadi, M.Kep  
Pelaksana : Erpan, SIP  
: M. Amri Siddiq  
: Pratama Syahfani  
: Milza Miranda

#### URAIAN TUGAS TIM PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN

Ketua :  
a. Mengkoordinir pelaksanaan pelayanan pengaduan pelanggan di puskesmas  
b. Membina tim penanganan pengaduan pelanggan  
c. Monitor dan evaluasi

Sekretaris :  
a. Menginventarisir dan mengelola hasil pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan puskesmas  
b. Melakukan koordinasi dengan satuan/unit kerja terkait dalam rangka penanganan pengaduan yang bersifat lintas satuan/unit kerja;  
c. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan puskesmas.  
d. Melaporkan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan puskesmas kepada koordinator layanan pengaduan puskesmas, baik secara periodik maupun insidental, dengan tembusan Kepala Puskesmas Pangkalan Lesung  
e. Menyiapkan bahan laporan pelayanan pengaduan di lingkungan puskesmas yang akan disampaikan kepada kepada koordinator

layanan pengaduan puskesmas, Ketua Mutu dan kepala puskesmas.

Pelaksana :

- a. Menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui media penyampaian pengaduan;
- b. Melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima;
- c. Meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian;
- d. Mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada penerima pelayanan yang bertindak selaku pelapor;
- e. Menyusun laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan;
- f. Mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan, baik secara periodik maupun insidental kepada Pelaksana Penanganan Pengaduan pelanggan di puskesmas.

Ditetapkan di : Pangkalan Lesung

Pada Tanggal : 02 Januari 2023

---

Kepala Puskesmas Pangkalan Lesung

HENDRA AJHARI TANJUNG