



**PEMERINTAH KABUPATEN TANGGAMUS**  
**UPTD PUSKESMAS WAY NIPAH**  
Jl. Pangeran Pesirah Marga No. 003 Telp. 082289546371|  
**KOTA AGUNG**



**KEPUTUSAN**  
**KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH PUSKESMAS WAY NIPAH**  
**NOMOR: 440 / / 25 / 2024**

**TENTANG**  
**TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK**  
**DI UPTD PUSKESMAS WAY NIPAH**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH PUSKESMAS WAY NIPAH**

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka untuk mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan public pada UPTD Puskesmas Way Nipah Dinas Kesehatan Kabupaten Tanggamus serta peningkatan kualitas Standar Pelayanan Publik di Lingkungan UPTD Puskesmas Way Nipah Dinas Kesehatan Kabupaten Tanggamus, maka dipandang perlu membentuk Tim Pengelola Pelayanan Publik pada UPTD Puskesmas Way Nipah;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a tersebut diatas, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Way Nipah tentang Tim Pengelola Pelayanan Publik UPTD Puskesmas Way Nipah Dinas Kesehatan Kabupaten Tanggamus;
- Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3890);
2. Undang-Undang Nomor 02 Tahun 1997 Tentang Pembentukan Kabupaten Dati II Tulang Bawang dan Dati II Tanggamus;
3. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4125);
4. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan Bebas Korupsi Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 75 Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851);

5. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia;
6. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Nomor 038);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3175);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3866);
9. Peraturan Pemerintah No 76 Tahun 2013 Tentang Pengaduan pelayanan Publik;
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
12. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
13. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP);
14. Peraturan Ombudsman No 22 Tahun 2016 Tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik;
15. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
17. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

## MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS WAY NIPAH TENTANG TENTANG TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI UPTD PUSKESMAS WAY NIPAH

KESATU : Membentuk Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik dalam rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada UPTD Puskesmas Way Nipah;

KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud dalam dictum KESATU mempunyai tugas dan kewajiban sebagai berikut:

- a. Mengelola pengaduan pelayanan public dilingkungan UPTD Puskesmas Way Nipah Dinas Kesehatan Kabupaten Tanggamus;
- b. Memberikan saran dan masukan terhadap pelaksanaan pengaduan pelayanan publik di Lingkungan UPTD Puskesmas Way Nipah Dinas Kesehatan Kabupaten Tanggamus;
- c. Melaporkan hasil pelaksanaan pengaduan pelayanan publik di Lingkungan UPTD Puskesmas Way Nipah Dinas Kesehatan Kabupaten Tanggamus kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Tanggamus;

KETIGA : Untuk membantu kinerja Tim sebagaimana dimaksud pada diktum kesatu, maka dipandang perlu dibentuk tim pengelola pengaduan pelayanan publik yang berkedudukan di UPTD Puskesmas Way Nipah Kabupaten Tanggamus dengan susunan sebagai berikut:

1. Koordinator Pengaduan : dr. RATIA RESTI YUNITA
2. Anggota : PUSPITA SARI, A.Md.Kep  
TRIYANTI, A.Md.Kep

KEEMPAT : Petikan Keputusan ini disampaikan kepada masing-masing yang bersangkutan untuk dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan apabila terjadi kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan dikemudian hari sesuai dengan ketentuan yang berlaku;

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan Di : Way Nipah  
Pada Tanggal : 03 Januari 2024

KEPALA UPTD PUSKESMAS WAY NIPAH



**Bdn. DIANA, S.Tr.Keb**  
NIP. 197505022006042017

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS WAY NIPAH  
NOMOR : 440 / / 25 / 2024  
TANGGAL : 03 JANUARI 2024  
TENTANG : TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN  
PUBLIK DI UPTD PUSKESMAS WAY NIPAH

### **TIM PENANGANN PENGADUAN PELANGGAN**

Ketua :  
Anggota :

### **URAIAN TUGAS TIM PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN**

Ketua :

- a. Mengkoordinir pelaksana pelayanan pengaduan pelanggan di puskesmas.
- b. Membina tim penanganan pengaduan pelanggan.
- c. Monitor dan evaluasi.

Anggota :

- a. Menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui media penyampaian pengaduan.
- b. Melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima
- c. Meneruskan pengaduan kepada ketua yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian
- d. Mencatat 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 Way Nipah.

KEPALA UPTD PUSKESMAS WAY NIPAH



**Bdn. DIANA, S.Tr.Keb**  
NIP.197505022006042017

## ALUR PENGADUAN UPTD PUSKESMAS WAY NIPAH

