



**PEMERINTAH KABUPATEN TANGGAMUS  
DINAS KESEHATAN**



**UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT KOTA AGUNG**

Jl. Dr. Syaiful Anwar No. 04 Kelurahan Kuripan Kecamatan Kotaagung  
No. Telp / HP (081272861506) e-mail : [pkm\\_kotaagung@yahoo.co.id](mailto:pkm_kotaagung@yahoo.co.id) Kode Pos (35384)

**KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS KOTAAGUNG**

**NOMOR : 440/ 100 /25/2023**

**TENTANG**

**PENANGANAN PENGADUAN/KELUHAN DAN PENGELOLAAN UMPAN BALIK  
DARI PENGGUNA LAYANAN  
UPTD PUSKESMAS KOTAAGUNG,**

- Menimbang : a. bahwa keluhan dari pelanggan UPTD Puskesmas Kotaagung diperlukan untuk melakukan perbaikan mutu dan kinerja Puskesmas baik dalam pengelolaan maupun pelaksanaan pelayanan agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan UPTD Puskesmas Kotaagung;
- b. bahwa keluhan pelanggan UPTD Puskesmas Kotaagung perlu di tangani dengan baik dan segera di tanggapi oleh UPTD Puskesmas Kotaagung;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana di maksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Kotaagung tentang Penanganan Aduan/Keluhan dan Pengelolaan Umpan Balik Dari Pengguna Layanan di UPTD Puskesmas Kotaagung
- Mengingat : 1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Layanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;

**MEMUTUSKAN**

Menetapkan : **PENANGANAN PENGADUAN/KELUHAN DAN PENGELOLAAN UMPAN BALIK DARI PENGGUNA LAYANAN UPTD PUSKESMAS KOTAAGUNG,**

Kesatu : Prosedur Penanganan Aduan/Keluhan dan Pengelolaan Balik Dari Pengguna Layanan tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dalam keputusan ini

- Kedua : Dalam melaksanakan Tugas sebagaimana dimaksud pada Diktum Kesatu dilakukan Pembentukan Tim Penanggung Jawab Penanganan Aduan/Keluhan dan Pengelolaan Umpan Balik Dari Pengguna Layanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dalam keputusan ini;
- Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal di tetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan/perubahan sebagaimana mestinya

Kotaagung, 10 Januari 2023

Kepala UPTD Puskesmas Kotaagung



Beny Heranista

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS  
KOTAAGUNG  
NOMOR : 440/ 100 /25/2023  
TANGGAL : 10 JANUARI 2023  
TENTANG : PENANGANAN PENGADUAN/KELUHAN  
DAN PENGELOLAAN UMPANBALIK DARI  
PENGGUNA LAYANAN UPTD PUSKESMAS  
KOTAAGUNG

## **PROSEDUR PENANGANAN ADUAN/KELUHAN DAN PENGELOLAAN UMPAN BALIK DARI PENGGUNA LAYANAN UPTD PUSKESMAS KOTAAGUNG**

1. Pengguna / Pasien dapat menyampaikan pengaduan melalui media
  - a. Telepon : 081273296001
  - b. SMS / WA : 081273296001
  - c. Kotak saran
  - d. Temu Muka
  - e. Media Sosial
    - Instagram : @uptdpuskesmaskotaagung
    - Facebook : @Puskesmas Kota Agung
    - Website : <https://www.puskesmaskotaagung.com>
    - E-Mail : [pkm\\_kotaagung@yahoo.co.id](mailto:pkm_kotaagung@yahoo.co.id)
2. Tim Penanganan Aduan/Keluhan Dan Pengelolaan Umpan Balik merekap aduan/keluhan yang masuk baik dari kotak saran dan Media Komunikasi Informasi (tatap muka, telfon, SMS / WA, dan Media Sosial);
3. Tim Penanganan Aduan/Keluhan Dan Pengelolaan Umpan Balik melaporkan setiap aduan/keluhan kepada Unit Pelayanan yang berkaitan untuk ditindaklanjuti dalam waktu maksimal 3 x 24 jam
4. Apabila ada aduan/keluhan yang belum dapat teratasi maka tim aduan/keluan akan melaporkan kepada PJ Mutu dan Kepala Puskesmas
5. Tim Penanganan Aduan/Keluhan Dan Pengelolaan Umpan Balik melakukan rekap aduan/keluhan
6. Tim Penanganan Aduan/Keluhan Dan Pengelolaan Umpan Balik melaporkan rekap hasil Penanganan Aduan/Keluhan Dan Pengelolaan Umpan Balik kepada Tim Mutu setiap satu bulan sekali;
7. Aduan/keluhan disampaikan kepada masyarakat pelanggan dan pengguna Puskesmas Kotaagung secara langsung dan tidak langsung melalui papan informasi dan Media Komunikasi Informasi (Telfon, SMS, WA dan Media Sosial)

LAMPIRAN II : KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS  
KOTAAGUNG  
NOMOR : 440/ 100 /25/2023  
TANGGAL : 10 JANUARI 2023  
TENTANG : PEMBENTUKAN TIM PENAGGUNG JAWAB  
PENANGANAN PENGADUAN/KELUHAN DAN  
PENGELOLAN UMPAN BALIK DARI  
PENGGUNA LAYANAN UPTD PUSKESMAS  
KOTAAGUNG

**TIM PENANGGUNG JAWAB PENANGANAN ADUAN/KELUHAN DAN  
PENGELOLAAN UMPAN BALIK DARI PENGGUNA LAYANAN  
UPTD PUSKESMAS KOTAAGUNG**

Ketua : Ns.Lika Dwi Apriana, S.Kep  
Sekretaris : Nurrohmatu Soimah, A.Md.Keb  
Anggota : Riska, A.Md  
Dewi Rismala

**URAIAN TUGAS TIM PENANGGUNG JAWAB PENANGANAN ADUAN/KELUHAN  
DAN PENGELOLAAN UMPAN BALIK DARI PENGGUNA LAYANAN**

- Ketua : a. Mengkoordinir pelaksanaan penanganan aduan/keluhan dan pengelolaan umpan balik pelanggan di Puskesmas;  
b. Membina tim Penanganan aduan/keluhan dan pengelolaan umpan balik pelanggan  
c. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penanganan aduan/keluhan dan pengelolaan umpan balik;  
d. Melaporkan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan aduan/keluhan dan pengelolaan umpan balik di lingkungan Puskesmas Kotaagung kepada Tim Mutu dan Kepala Puskesmas
- Sekretaris : a. Menginventarisir dan mengelola hasil penanganan aduan/keluhan dan pengelolaan umpan balik;  
b. Mencatat hasil tanggapan umpan balik yang sudah dilakukan dan mensosialisasikan hasil tanggapan pada publik melalui media komunikasi informasi.
- Anggota : a. Menerima aduan/keluhan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui media penyampaian aduan/keluhan;  
b. Melakukan pencatatan terhadap setiap aduan/keluhan yang diterima.



Kepala UPTD Puskesmas Kotaagung

**Beny Heranista**