



PEMERINTAH KABUPATEN LANDAK
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS SOMPAK



Jln. Raya Sompak Kecamatan Sompak Kabupaten Landak Kode Pos 79363
No.Hp. 087811195500 email : pkm.sompak@gmail.com

KEPUTUSAN
KEPALA PUSKESMAS SOMPAK
NOMOR: 400.7.2.13 / 040 /PKM-SMK/TAHUN 2024
TENTANG
PETUGAS PENGADUAN DAN PENGELOLA PENGADUAN

KEPALA PUSKESMAS SOMPAK,

- Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, pelaksanaan upaya Puskesmas dan sarana prasarana di Puskesmas Sompak perlu dilakukan pembahasan bersama masyarakat;
- b. bahwa untuk melaksanakan fungsi sebagaimana dimaksud pada point a, Puskesmas menerima keluhan, masukan, dan kritik dari masyarakat;
- c. bahwa untuk maksud pada point a dan b, perlu dituangkan dalam suatu Surat Keputusan Kepala Puskesmas Sompak;
- Mengingat : 1. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587)

sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang kewajiban Rumah Sakit dan kewajiban pasien (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 416);
5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2019 Tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik di Lingkungan Kemenkes (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1050);
6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335);
7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Tranfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Tempat Praktek Mandiri Dokter Gigi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1207);
8. Peraturan Menteri PAN & RB Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS SOMPAK TENTANG PETUGAS PENGADUAN DAN PENGELOLA PENGADUAN DI PUSKESMAS SOMPAK.
- KEDUA : Pengeloaan Pengaduan dilaksanakan oleh Tim Pengelolaan Pengaduan di Puskesmas Sompak dengan susunan keanggotaan dan uraian tugas Tim Pembahasan Pengaduan tercantum dalam Lampiran Surat Keputusan ini.
- KETIGA : Pengaduan dari masyarkat bisa didapatkan dari kotak saran, SMS, WA, email puskesmas, maupun melalui lokmin triwulan atau lokmin lintas sektor.
- KEEMPAT : Keputusan Kepala Puskesmas tetap berlaku meskipun terjadi penggantian Kepala Puskesmas.
- KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan serta terdapat regulasi/peraturan baru akan diadakan perbaikan atau perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Sompak
Pada Tanggal 02 Januari 2024

Kepala Puskesmas Sompak



KRISTIANUS YANTO

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA PUSKEMAS
SOMPAK

NOMOR: 400.7.2.13/040/PKM-
SMK/TAHUN 2024

TENTANG PETUGAS PENGADUAN
DAN PENGELOLA PENGADUAN
PUSKESMAS SOMPAK

PETUGAS PENGADUAN DAN PENGELOLA PENGADUAN
DI PUSKESMAS SOMPAK

A. SUSUNAN TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT DI
PUSKESMAS SOMPAK

Ketua : Erfiara Putri, S.K.M
Wakil Ketua : Wilda Margatama, SKM
Sekretaris : Uta Arya Dwinata, A.Md.Kep
Anggota : Charistovorus F, A.Md.Kep
Ns. Eko Kurnia S, S.Kep
Yustarius, A.Md.Gizi
Kurniati Weni
Rosida

B. KEWAJIBAN TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT DI
PUSKESMAS SOMPAK

1. Menetapkan upaya untuk memperoleh pengaduan masyarakat, dengan melalui survey kepuasan dan kebutuhan masyarakat, lokmin lintas sektoral, pengisian kotak saran, pengaduan lewat sms atau WA, atau melalui email puskesmas.
2. Melakukan rekap kotak saran, sms atau WA, atau melalui email puskesmas, setiap bulan sekali.
3. Melakukan survey kepuasan pelanggan atau masyarakat setiap triwulan, melalui kuisisioner yang dibagikan kepada pengguna layanan puskesmas, minimal 25 orang dalam tiga bulan.
4. Melakukan analisa masalah dan menentukan rencana tidak lanjut.

5. Melakukan konsultasi dan koordinasi dengan Kepala Puskesmas Sompak untuk rencana tindak lanjut dari umpan balik masyarakat.
6. Menetapkan tindak lanjut, kemudian diinformasikan kepada masyarakat.

Mengetahui/Mengesahkan
Kepala Puskesmas Sompak



KRISTIANUS YANTO, S.Tr.Kes

Penata / III c

NIP. 198606022010011012