



PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS PULAU TIGA BARAT

Jalan Raya Desa Pulau Tiga Kecamatan Pulau Tiga Barat
Kode Pos : 29753 E-mail puskesmas.pultibar@gmail.com
PULAU TIGA BARAT

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS PULAU TIGA BARAT

NOMOR: 42 /PKM/2023

TENTANG

**TIM PENGELOLAAN PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN
PUSKESMAS PULAU TIGA BARAT**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA PUSKESMAS PULAU TIGA BARAT

- Menimbang** :
- bahwa pasien mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan yang bermutu dan aman;
 - bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat Kecamatan Pulau Tiga Barat tentang peningkatan layanan publik;
 - bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam poin a dan b perlu menetapkan Surat Keputusan Kepala Puskesmas Pulau Tiga Barat tentang Penanganan Pengaduan Pelanggan.
- Mengingat** :
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - Undang-undang No 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
 - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
 - Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2019 tentang Keselamatan Pasien;
 - Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2019 tentang Perubahan kedua atas Permenkes Nomor 46 Tahun 2015 Tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi
 - Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas;
 - Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
 - Peraturan Bupati Nomor 21 Tahun 2024 Tentang Pedoman Standar

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan** : **KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS PULAU TIGA BARAT TENTANG TIM PENGELOLAAN PENANGAN PENGADUAN PELANGGAN TAHUN 2023.**
- Kesatu** : **Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Pelanggan dan Uraian Tugas Penanganan Pengaduan Pelanggan di Puskesmas Pulau Tiga Barat 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 dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan/perubahan sebagaimana mestinya.**

**Ditetapkan Di : Pulau Tiga Barat
Pada Tanggal : 25 Februari 2023**

**KEPALA PUSKESMAS
PULAU TIGA BARAT**



DINA PUTRIANI

TIM PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN

Ketua : Nursaftaria, SKM
Sekretaris : Ricendriani, A.Md.KL
Anggota : 1. Henny Kurniawti.A.Md/Keb
: 2. Wira Andika, SKM

URAIAN TUGAS TIM PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN

Ketua :

1. Mengkoordinir pelaksanaan pelayanan pengaduan pelanggan Di Puskesmas
2. Membina Tim Penanganan Pengaduan Pelanggan
3. Monitor dan Evaluasi

Sekretaris :

1. Menginventarisir dan mengelola hasil pelayanan penanganan Pengaduan di lingkungan puskesmas.
2. Melakukan koordinasi dengan satuan /unit kerja terkait dalam Rangka penanganan pengaduan yang bersifat lintas satuan/ Kerja.
3. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan puskesmas.
4. Melaporkan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan kepada kepala puskesmas, baik secara periodik maupun insidental, dengan tembusan Dinas Kesehatan Kabupaten Natuna.
5. Menyiapkan bahan Laporan pelayanan pengaduan di lingkungan puskesmas yang akan disampaikan kepada kepala puskesmas.

Pelaksana :

1. Menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui media penyampaian pengaduan.
2. Melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima.
3. Meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian.
4. Mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada penerima pelayanan yang bertindak selaku pelapor
5. Menyusun laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan.
6. Mengirimkan Laporan Hasil Penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan, baik secara periodik maupun insidental kepada pelaksana penanganan pengaduan pelanggan di puskesmas