



KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS TELUK BELITUNG
NOMOR : 445/PKM-TELUK BELITUNG / SK/ 2024/ 052

TENTANG
PENETAPAN TIM PENGADUAN PELAYANAN
UPT PUSKESMAS TELUK BELITUNG

KEPALA UPT PUSKESMAS TELUK BELITUNG

- 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 tentang peningkatan mutu layanan publik;
- c. bahwa sehubungan dengan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala UPT Puskesmas Teluk Belitung
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 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 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 298, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2013 Nomor 191);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang

- Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
 7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 416);
 8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi (Berita Negara Tahun 2022 Nomor 1207);
 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
 10. Peraturan Bupati Kepulauan Meranti Nomor 26 tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Kabupaten Kepulauan Meranti (Berita Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti Tahun 2017 Nomor 26);
 11. Peraturan Bupati Kepulauan Meranti Nomor 86 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Meranti
 12. Keputusan Bupati Kepulauan Meranti Nomor : Kpts.821.2/II/2022/035 tentang Mutasi/ Pengangkatan Kepala Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kepulauan Meranti sebagai Kepala UPT Puskesmas Teluk Belitung Kecamatan Merbau

MEMUTUSKAN

**MENETAPKAN : KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS TELUK BELITUNG
TENTANG PENETAPAN TIM PENGADUAN PELAYANAN DI
LINGKUNGAN UPT PUSKESMAS TELUK BELITUNG**

- Kesatu : Penetapan Tim Pengaduan Pelayanan dan Uraian Tugas Tim Pengaduan Pelayanan di UPT Puskesmas Teluk Belitung sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisah dari surat keputusan ini;
- Kedua : Pelayanan Pengaduan dapat melalui :
1. Mengisi Form Pengaduan
 2. SMS, e-mail, Facebook dan Instagram
 3. Call Center Puskesmas
 4. Penyampaian langsung ke petugas Puskesmas;
- Ketiga : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan akan diadakan perubahan apabila terdapat kekeliruan pada penetapan ini.

Ditetapkan di : Teluk Belitung
Pada tanggal : 05 Januari 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS TELUK BELITUNG



APRIADI SAPUTRA

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS TELUK BELITUNG
NOMOR : 445/PKM-TELUK BELITUNG/SK/2024/052
TENTANG TIM PENGADUAN PELAYANAN

**PENETAPAN TIM PENGADUAN PELAYANAN
DI LINGKUNGAN UPT PUSKESMAS TELUK BELITUNG**

Ketua : Sri Rahayu Siregar
Anggota : 1. Sri Kurniawati
2. Mimi Novira Jannati
3. Fitria Dewi
4. Kurniawan
5. Nazariah

URAIAN TUGAS TIM PENGADUAN PELAYANAN

Ketua : a. Mengkoordinir pelaksanaan 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 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 insidentil kepada Pelaksana Penanganan Pengaduan pelanggan di puskesmas.

KEPALA UPT PUSKESMAS TELUK BELITUNG



APRIADI SAPUTRA