PEMERINTAH KABUPATEN KEDIRI
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS GROGOL
Jalan Raya Sonorejo, Kecamatan Grogol, kabupaten Kediri 64
Telepon (0354) 6023203, Pos-el puskgrogol@gmail.com
Laman www.kedirikab.go.id

KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS GROGOL

NOMOR : 188/08/SK/418.25.3.72/2026

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN DAN KELUHAN MASYARAKAT DI UPTD PUSKESMAS GROGOL

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA UPTD PUSKESMAS GROGOL

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka memperbaiki mutu pelayanan kepada masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Grogol dan untuk menangkap keluhan masyarakat serta koordinasi semua hasil komunikasi dan koordinasi lintas program yang telah dilakukan, maka perlu dilakukan pengelolaan keluhan dari masyarakat dan pengguna layanan di Puskesmas Grogol;
b. bahwa keluhan dan masukan / saran masyarakat dan pengguna layanan dapat diperoleh secara pasif yaitu masyarakat/ sasaran pengguna layanan menyampaikan secara langsung dengan kehendak sendiri kepada Kepala Puskesmas, Penanggung jawab atau pelaksana, ataupun secara aktif dilakukan oleh Puskesmas;
c. bahwa sehubungan dengan poin a dan b di atas maka dianggap perlu untuk membuat Surat Keputusan Kepapa Puskesmas tentang Pengelolaan Umpan Balik dari Pengguna Layanan;

Mengingat :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;

3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan;
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kupuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
8. Peraturan Menteri Kesehatan Repubik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Pemberdayaan Masyarakat Bidang Kesehatan;
9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS GROGOL TENTANG TIM PENANGANAN PENGADUAN DAN KELUHAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS GROGOL

KESATU : Penanganan, pengaduan dan keluhan dari pengguna layanan dikelola oleh tim penanganan dan pengaduan masyarakat sebagaimana tercantum dalam lempiran keputusan ini.

KEDUA : Pengaduan dari penggula layanan akan ditindak lanjuti dalam bentuk tatap muka langsung dengan KTU ataupun Kepala Puskesmas, balasan SMS atau WA ataupun sosial media kepada pemberi keluhan/masukan, maupun penyampaian secara tertulis melalui kotak saran atau buku keluhan pelanggan

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dan apabila terdapat kekeliruan maka akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Kediri
Pada Tanggal : 30 Januari 2026

KEPALA UPTD PUSKESMAS GROGOL



ARNI SUFILIANTI

LAMPIRAN I

KEPUTUSA KEPALA PUSKESMAS GROGOL

NOMOR : 188/08/SK/418.25.3.72/2026

TENTANG : TIM PENANGANAN PENGADUAN DAN KELUHAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS GROGOL

TIM PENANGANAN PENGADUAN DAN KELUHAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS GROGOL

Ketua : Liya Faridatul Layli, A.Md.Farm

Sekretaris : Kharisma Nur Ayu

Anggota : Nikmaturohmah, A.Md.Kep

Anik Setyorini, A.Md.Kes gi

Sri Hariyati, A.Md Keb

Yermia Putri Margati

Moh Said

URAIAN TUGAS TIM PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN

Ketua :

a. Mengkoordinir pelaksanaan pelayanan pengaduan pelanggan di Puskesmas
b. Membina TIM penanganan pengaduan
c. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan Puskesmas
d. Melaporkan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkuangan Puskesmas Kepada Kepala Puskesmas, baik secara periodic maupun insidentil

Sekretaris :

a. Menyiapkan bahan laporan pelayanan pengaduan di lingkungan Puskesmas yang akan disampaikan kepada Kepala Puskesmas.

Anggota :

a. Menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima layanan melalui media penyampaian pengaduan
b. Melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima
c. Meneruskan pengaduan kepada penanggung jawab untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian

d. Menyusun laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan
e. Mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penganan pengaduan, baik secara periodic maupun insidentil kepada pelaksana penanganan pengaduan pelanggan di Puskesmas Grogol

Kotak Saran yang tersedia di Puskesmas

Tempat		No. Telpon	:	(0354) 6023203
Pengaduan /	:	No. Whatsapp	:	0813 5740 0036
Hotline		Instagram	:	@uptdpuskesmasgrogol
		Email	:	puskgrogol@gmail.com

KEPALA PUSKESMAS GROGOL



ARNI SUFILIANTI