PEMERINTAH KABUPATEN KEDIRI
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS NGADI
Jalan Raya Ngadi Nomor 88, Kecamatan Mojo, Kabupaten Kediri 64162
Telepon (0354) 7474125, Pos-el puskesmasngadi.uptd@gmail.com
Laman www.puskesmasngadi.kedirikab.go.id

KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS NGADI
NOMOR : 400.7.1/HK/KMP.SK.TU.042/418.25.3.61.2/2025
TENTANG
TIM PENGELOLA PENGADUAN DAN KELUHAN PELANGGAN
UPTD PUSKESMAS NGADI

KEPALA UPTD PUSKESMAS NGADI,

Menimbang :

a. bahwa Puskesmas sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama wajib menyediakan pelayanan Kesehatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat;
b. bahwa pasien sebagai pelanggan mempunyai hak dan kewajiban dalam mendapatkan pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Ngadi;
c. bahwa setiap petugas pemberi layanan mempunyai kewajiban memberikan pelayanan sesuai tugas dan fungsi masing-masing;
d. bahwa diperlukan evaluasi dan tindak lanjut terhadap keluhan dan umpan balik dari pelanggan;
e. bahwa berdasarkan pertimbangan pada huruf a hingga d, perlu ditetapkan Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Ngadi tentang Tim Pengelola Pengaduan dan Keluhan Pelanggan UPTD Puskesmas Ngadi.

Mengingat :

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan;

4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Ksehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Prakktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Kediri Nomor 64 Tahun 2021 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS NGADI TENTANG TIM PENGELOLA PENGADUAN DAN KELUHAN PELANGGAN UPTD PUSKESMAS NGADI.**

KESATU : Merujuk dan menetapkan nama-nama yang terlampir dalam lampiran keputusan ini sebagai Tim Pengelola Pengaduan dan Keluhan Pelanggan di UPTD Puskesmas Ngadi.

KEDUA : Menetapkan Uraian Tugas Tim Pengelola Pengaduan dan Keluhan Pelanggan di UPTD Puskesmas Ngadi.

KETIGA : Menetapkan Kanal/ Media Pengaduan yang bisa diakses oleh pelanggan di UPTD Puskesmas Ngadi.

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya, maka akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : NGADI
Pada tanggal : 9 Juni 2025
KEPALA UPTD PUSKESMAS NGADI,



RATNASARI TRI SULISTYOWATI

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS NGADI
NOMOR : 400.7.1/HK/KMP.SK.TU.042/418.25.3.61.2/2025
TENTANG TIM PENGELOLA PENGADUAN DAN KELUHAN
PELANGGAN UPTD PUSKESMAS NGADI

SUSUNAN TIM PENGELOLA PENGADUAN DAN KELUHAN PELANGGAN UPTD PUSKESMAS NGADI

NO	NAMA	KETERANGAN
1	HAFIDA YUMNA HUWAIDA, S.KM.	KETUA TIM
2	SIFANA AMALIA FADHILAH, S.KM.	ANGGOTA TIM
3	NIYA HIDAYATUN N.	ANGGOTA TIM
4	SITI NUR AZIZAH, S.H.	ANGGOTA TIM

Uraian Tugas Tim Pengelola Pengaduan dan Keluhan Pelanggan :

1. Menerima pengaduan dan keluhan dari internal maupun eksternal melalui media pengaduan yang telah ditetapkan.
2. Melakukan tindak lanjut terhadap pengaduan dan keluhan.
3. Tahapan yang dilakukan dimulai dengan melakukan telaah, melakukan konfirmasi dan klarifikasi terhadap pihak-pihak terkait, melakukan analisa dan membuat kesimpulan, menyampaikan rekomendasi kepada Kepala UPTD Puskesmas Ngadi secara lisan dan tertulis.
4. Berperan serta secara aktif dalam upaya penyelesaian masalah baik internal maupun eksternal.

Kanal/ Media Pengaduan yang bisa diakses oleh pelanggan di UPTD Puskesmas Ngadi:

1. Kotak Saran
2. Media Sosial Puskesmas
   a. WhatsApp : 081336969955
   b. Instagram : puskesmasngadi_kab.kediri
   c. Facebook : Puskesmas Ngadi
3. Ulasan Google UPTD Puskesmas Ngadi
4. Barcode Kepuasan Pasien

KEPALA UPTD PUSKESMAS NGADI,

RATNASARI TRI SULISTYOWATI