PEMERINTAH KABUPATEN KEDIRI
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS WATES
Jl. Raya Pare Nomor 74 Ds. Wates Kec. Wates
Telp (0354) 7419807 Email : pkmwates@gmail.com
KEDIRI
Kode Pos : 64174

KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUKESMAS WATES

Nomor : 188/ 014 /418.25.3.65.1/2025

TENTANG

TIM PENANGANAN PENGADUAN DAN KELUHAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS WATES

KEPALA UPTD PUSKESMAS WATES,

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka memperbaiki mutu pelayanan kepada masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Wates dan untuk menangkap keluhan masyarakat, maka perlu dilakukan pengelolaan keluhan dari masyarakat dan pengguna layanan di Puskesmas Wates;

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 berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dan huruf b perlu ditetapkan Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Wates tentang Tim Penanganan Pengaduan dan Keluhan Masyarakat di Puskesmas Wates.

Mengingat :

1. Undang - Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6687);
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

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 Kesehatan Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 31 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Puskesmas;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Puskesmas, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi;
8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat;
9. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.01.07/Menkes/2015/2023 Tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS WATES TENTANG TIM PENANGANAN PENGADUAN DAN KELUHAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS WATES**

KESATU : Menetapkan Tim Penanganan Pengaduan dan Keluhan Masyarakat di Puskesmas Wates sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.

KEDUA Pelayanan Pengaduan dan Keluhan Masyarakat dapat melalui :

1. Penyampaian langsung ke petugas Puskesmas
2. Kotak saran
3. Email, website, Facebook, Instagram
4. WA Center Puskesmas
5. Google ulasan

KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dan kesalahan dalam Keputusan ini akan diadakan perubahan dan perbaikan sebagaimana mestinya.

:

Ditetapkan di : KEDIRI

Pada tanggal : 5 Mei 2025

KEPALA UPTD PUSKESMAS WATES,

PEMERINTAH KABUPATEN KEDIRI
PUSKESMAS WATES
DINAS KESEHATAN

ENY DIAN AGUSTIN

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS WATES
NOMOR : 188/ 014 /418.25.3.65.1/2025
TENTANG : TIM PENANGANAN PENGADUAN DAN KELUHAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS WATES

TIM PENANGANAN PENGADUAN DAN KELUHAN MASYARAKAT
DI PUSKESMAS WATES

Ketua	:	Yunita Sari,S.KM
Sekretaris	:	Della Meyke P,S.KM
Anggota	:	Gustian Wahyu P,Amd.Gz
		Vega Alvio Niken,Amd.Kes
		Fransisca Eddy

URAIAN TUGAS TIM PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN

Ketua :
a. Mengkoordinir pelaksanaan pelayanan pengaduan pelanggan di puskesmas
b. Membina tim penanganan pengaduan pelanggan
c. Mengkomunikasikan aduan dan keluhan ke Tim Manajemen untuk bersama-sama merumuskan langkah penanganannya
d. Monitor dan evaluasi

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

KEPALA UPTD PUSKESMAS WATES

PEMERINTAH KABUPATEN KEDIRI
PUSKESMAS WATES
DINAS KESEHATAN

ENY DIAN AGUSTIN