



**KEPUTUSAN**  
**KEPALA UPT PUSKESMAS DURI KOTA**  
**Nomor : 440/UPT/SK/II/2024/004**

**TENTANG**  
**TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PELANGGAN**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG ESA**  
**KEPALA UPT PUSKESMAS DURI KOTA,**

- 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 Kecamatan Mandau tentang peningkatan layanan publik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam a dan b perlu menetapkan Surat Keputusan Kepala Puskesmas Duri Kota tentang Pengelolaan Penanganan Pengaduan Pelanggan;
- Mengingat : 1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor. 75 Tahun 2014 Tentang Puskesmas;
2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
3. Permenpan dan RB No 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
4. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 38 Tahun 2021 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja;

## MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS DURI KOTA TENTANG TIM PENGELOLAAN PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN.
- Kesatu : Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Pelanggan dan Uraian Tugas Penanganan Pengaduan Pelanggan di Puskesmas Duri Kota sebagaimana tercantum dalam Lampiran merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari surat keputusan ini.
- Kedua : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan/ perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Duri

Pada tanggal : 11 Januari 2024

Kepala UPT Puskesmas Duri Kota



**SYAFRIDA ANGGIE SISWELLY**

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS DURI KOTA  
NOMOR : 440/UPT/SK/I/2023/004  
TANGGAL : 11 Januari 2024

### **TIM PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN**

Ketua : dr. Susi Alianti  
Sekretaris : Witra Fitria Nur, Amd.Kes  
Anngota : Afrila Nengsih. Amd.Kes  
: Masrika Rahman, SKM  
: Ernita  
: Novida Mulya Rahmadhani

### **URAIAN TUGAS TIM PENANGANAN PEGADUAN PELANGGAN**

Ketua :  
a. Mengkoordinir pelaksanaan pelayanan pengaduan pelanggan di puskesmas  
b. Membina tim penanganan pengaduan pelanggan  
c. Monitor dan evaluasi

Sekretaris :  
a. Menginventarisir dan mengelola hasil pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan puskesmas  
b. Melakukan koordinasi dengan satuan/unit kerja terkait dalam rangka penanganan pengaduan yang bersifat lintas satuan/unit kerja;  
c. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan puskesmas.  
d. Melaporkan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan puskesmas kepada kepala puskesmas, baik secara periodik maupun insidental, dengan tembusan Dinas Kesehatan Kabupaten Bengkalis.  
e. Menyiapkan bahan laporan Pelayanan pengaduan di lingkungan puskesmas yang akan disampaikan kepada kepala puskesmas

Pelaksana :  
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 insidental kepada Pelaksana Penanganan Pengaduan pelanggan di puskesmas.

Ditetapkan di : Duri

Pada tanggal : 11 Januari 2024

Kepala UPT Puskesmas Duri Kota



**SYAFRIDA ANGGIE SISWELLY**