



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN
PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
PUSKESMAS PREMBUN



Alamat : Jln. Wadaslintang KM. 6, Kabuaran, Prembun,
Kebumen Telp. (0287) 662075 Kode Pos 54394
Email : puskesmas.prembun@yahoo.co.id

KEPUTUSAN KEPALA PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT PREMBUN
NOMOR: 449.1/17/KEP/2024

T E N T A N G
TIM PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT PREMBUN,
KABUPATEN KEBUMEN

- 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 yang dilakukan penyelenggara layanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat Wilayah Prembun tentang peningkatan layanan publik;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam a dan b perlu menetapkan Keputusan Kepala Puskesmas Prembun tentang Petugas Pengelolaan Pengaduan Pelanggan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan;
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;
3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 71 tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 47 tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan;
5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2017 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di Fasilitas Pelayanan Kesehatan;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara

- Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2018 tentang Keselamatan dan Kesehatan Kerja di Fasilitas Pelayanan Kesehatan;
 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
 10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT PREMBUN TENTANG TIM PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN.
- KESATU : Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Pelanggan dan Uraian Tugas Penanganan Pengaduan Pelanggan di Puskesmas Prembun sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Segala biaya yang dikeluarkan sebagai akibat pelaksanaan surat keputusan ini dibebankan pada anggaran Puskesmas Prembun.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam ketetapan ini akan diperbaiki sesuai ketentuan.

Ditetapkan di Prembun
Pada tanggal : 05 Januari 2024

KEPALA PUSAT KESEHATAN
MASYARAKAT PREMBUN,
KABUPATEN KEBUMEN



WAHYUDI PRAMONO

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA PUSAT
KESEHATAN MASYARAKAT PREMBUN
NOMOR 449.1/17/KEP/2024 TENTANG
TIM PENANGANAN PENGADUAN
PELANGGAN

TIM PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN

Ketua : Hani Irmayasari, A.Md.Keb.
Sekertaris : Nuriyah
Pelaksana : Nuria, SKM
Annisa Rahmiati, A.Md.KL
Rasinah, AMG
Ririh Wuryanti, A.Md.Keb.

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA PUSAT
KESEHATAN MASYARAKAT PREMBUN
NOMOR 449.1/17/KEP/2024 TENTANG
TIM PENANGANAN PENGADUAN
PELANGGAN

URAIAN TUGAS TIM PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN

Uraian Tugas Ketua

1. Mengkoordinir pelaksanaan pelayanan pengaduan pelanggan di puskesmas
2. Membina tim penanganan pengaduan pelanggan
3. Monitor dan evaluasi

Uraian Tugas Sekertaris

1. Menginventarisir dan mengelola hasil pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan puskesmas
2. Melakukan koordinasi dengan satuan/ unit kerja terkait dalam rangka penanganan pengaduan yang bersifat lintas satuan/ unit kerja
3. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan puskesmas
4. Melaporkan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan puskesmas kepada Kepala Puskesmas , baik secara periodic maupun insidentil dengan tembusan Kepala Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Kebumen.
5. Menyiapkan bahan laporan Pelayanan pengaduan di lingkungan Puskesmas Prembun yang akan disampaikan kepada Kepala Puskesmas Prembun

Uraian Tugas Pelaksana

1. Menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui media penyampaian pengaduan
2. Melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima
3. Meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian
4. Mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada penerima pelayanan yang bertindak selaku pelapor

5. Menyusun laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan
6. Mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan, baik secara periodik maupun insidental kepada Pelaksana Penanganan Pengaduan Pelanggan di Puskesmas.

Ditetapkan di Prembun
Pada tanggal : 05 Januari 2024

KEPALA PUSAT KESEHATAN
MASYARAKAT PREMBUN,
KABUPATEN KEBUMEN




WAHYUDI PRAMONO