



PEMERINTAH KABUPATEN GROBOGAN

**DINAS KESEHATAN**

**UPTD PUSKESMAS TAWANGHARJO**

JL Raya Purwodadi – Blora KM 11 Tawangharjo, Grobogan, Jawa Tengah 58191

Telepon (0292) 7620003 Pos-el [pusktawangharjo@gmail.com](mailto:pusktawangharjo@gmail.com)

Laman [pusktawangharjo.dinkes.grobogan.go.id](http://pusktawangharjo.dinkes.grobogan.go.id)

---

**KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS TAWANGHARJO  
NOMOR : 002/ 2024**

**TENTANG**

**PENGELOLAAN PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN  
UPTD PUSKESMAS TAWANGHARJO**

**KEPALA UPTD PUSKESMAS TAWANGHARJO**

- 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 kabupaten dengan harapan dan tuntutan masyarakat Kabupaten Grobogan tentang peningkatan layanan publik;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam a dan b perlu menetapkan Surat Keputusan Kepala Puskesmas Tawangharjo tentang Penanganan Pengaduan Pelanggan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan;
2. Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
3. Permenkes dan RB No. 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduab Pelayanan Publik secara Nasional;

## MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS TAWANGHARJO TENTANG PENGELOLAAN PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN DI UPTD PUSKESMAS TAWANGHARJO;
- KESATU : Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Pelanggan dan Uraian Tugas Penanganan Pengaduan Pelanggan di Puskesmas Tawangharjo sebagaimana tercantum dalam Lampiran merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari surat keputusan ini;
- KEDUA : Pengelolaan Penanganan Pengaduan Pelanggan tercantum dalam lampiran merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari surat keputusan ini;
- KETIGA : Surat keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dan apabila dikemudian hari ternyata ada kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini, akan ditinjau dan diadakan perubahan seperlunya.

Ditetapkan di : Tawangharjo

Pada tanggal : 2 Januari 2024

KEPALA UPTD PUSKESMAS TAWANGHARJO,



SRI HADI NUGROHO

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KEPALA  
UPTD PUSKESMAS TAWANGHARJO  
NOMOR 002/ 2024  
TENTANG TIM PENANGANAN  
PENGADUAN PELANGGAN

TIM PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN  
DI UPTD PUSKESMAS TAWANGHARJO

Ketua : Yacinta Puji K, S.S.T Keb,Bdn  
Sekretaris : Aji Maryati, Amd.Keb  
Anggota : 1. Etdy Waluyo, Amd Kes  
2. dr. Maritasari  
3. dr. Setia Purwanti  
4. Puji Suryaningsih, S.Si.T.Keb.Bdn.

URAIAN TUGAS TIM PENANGGAPAN PENGADUAN PELANGGAN

Ketua :

- a. Mengkoordinir pelaksanaan pelayanan pengaduan pelanggan di Puskesmas
- b. Membina tim penanganan pengaduan pelanggan
- c. Monitor dan Evaluasi

Sekretaris :

- a. Menginventaris dan mengelola hasil pelayanan penanganan pengaduan dilingkungan Puskesmas
- b. Melakukan koordinasi dengan satuan/unit kerja terkait dalam rangka penanganan pengaduan yang bersifat lintas sektor
- 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 ( 2 minggu sekali ) maupun insidentil

- e. Menyiapkan bahan laporan pelayanan pengaduan di lingkungan Puskesmas yang akan disampaikan kepada Kepala Puskesmas
- f. Mencatat hasil tanggapan umpan balik yang sudah dilakukan dan mensosialisasikan hasil tanggapan pada Masyarakat melalui papan umpan balik puskesmas.

Anggota :

- a. Menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui media penyampaian pengaduan;
- b. Melakuakn pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima;
- c. Meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenag untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian
- d. Mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikan kepada penerima pelayanan yang bertindak selaku pelapor;
- e. Menyusun laporan hasil penyelenggaran pelayanan penanganan pengaduan;
- f. Mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan, baik secara periodik maupun insidentil kepada ketua Penanganan Pengaduan Pelanggan di Puskesmas.

Ditetapkan di : Tawangharjo

Pada tanggal : 2 Januari 2024

KEPALA UPTD PUSKESMAS TAWANGHARJO,



SRI HADI NUGROHO