



**PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN
PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
UPT PUSKESMAS PADANG**

Jl. Raya Padang No. 48 Kec. Padang Telp(0334) 889522
E-mail : padangpuskesmas@gmail.com
LUMAJANG 67352

KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS PADANG

NOMOR : 100.3.3 / 007 / 427.52.21 / 2024

TENTANG

TIM PENANGANAN PENGELOLAAN PENGADUAN DAN KOMPLAIN

KEPALA UPT PUSKESMAS PADANG

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada standar pelayanan maka perlu disusun tim pengelolaan pengaduan dan komplain;
- b. Bahwa untuk mencapai maksud tersebut perlu disusun struktur tim pengelolaan pengaduan, tugas dan fungsi pengelolaan pengaduandan komplain, serta uraian tugas dari koordinator dan anggota pengelolaan pengaduan dan komplain;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan dengan suatu Keputusan;
- Mengingat : 1. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang/Pengelolaan Pengaduan;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas.
5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan

MEMUTUSKAN

**MENETAPKAN : KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS PADANG
TENTANG TIM PENGELOLAAN PENGADUAN DAN
KOMPLAIN;**

KESATU : Tim pengelolaan pengaduan dan Komplain UPT
Puskesmas Padang

KEDUA : Tim pengelolaan pengaduan dan komplain UPT
Puskesmas Padang sebagaimana dimaksud dalam
diktum kesatu, meliputi :

1. Struktur tim pengelolaan pengaduan dan
komplain
2. Tugas dan fungsi pengelolaan pengaduan dan
komplain
3. Uraian tugas pengelolaan pengaduan dan
komplain

KETIGA : Struktur tim pengelolaan pengaduan, tugas dan
fungsi pengelolaan pengaduan, uraian tugas
pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud
pada diktum kedua angka 1, 2, 3 adalah
sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan
ini

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan
dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat
perubahan dalam penetapan ini akan diadakan
perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Lumajang

Pada tanggal : 2 Januari 2024

Kepala UPT Puskesmas Padang

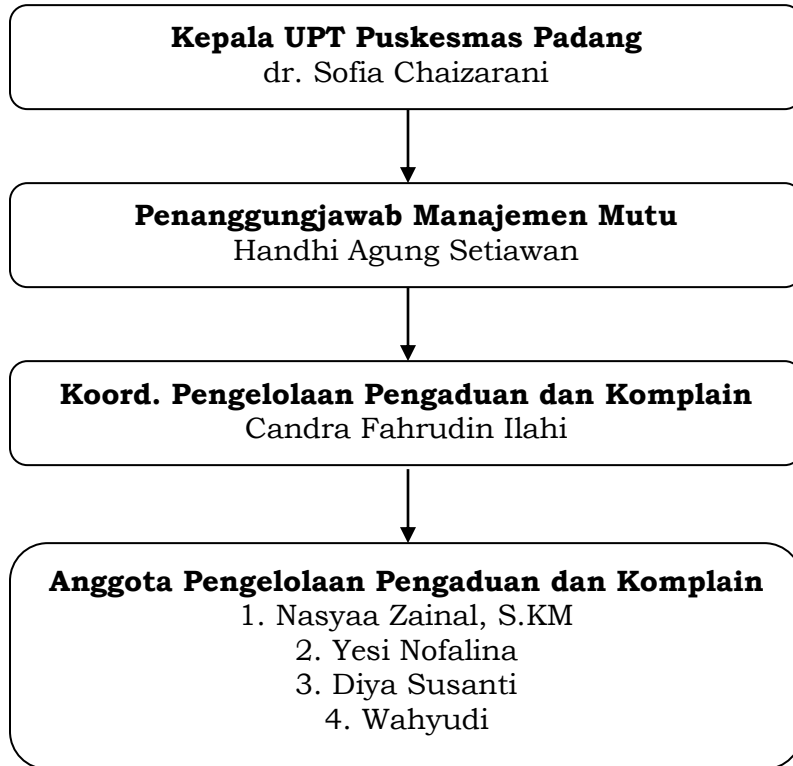


Sofia Chaizarani

NIP. 19850219 201101 2 016

Lampiran : Keputusan Kepala UPT Puskesmas Padang
Nomor : 100.3.3 / 007 / 427.52.21 / 2024
Tanggal : 2 Januari 2024

A. Struktur Tim Pengelolaan Pengaduan dan Komplain



B. Tugas dan Fungsi Pengelolaan Pengaduan

1. Tugas Pengelolaan Pengaduan Mengkoordinasikan, membina dan mengendalikan pelaksanaan penanganan pengaduan, konsultasi, penyusunan kebijakan dan pengembangan layanan sesuai dengan standar pelayanan.
2. Fungsi Pengelolaan Pengaduan Koordinasi, pembinaan, pengaturan dan pengendalian pelaksanaan penanganan pengaduan, konsultasi, penyusunan kebijakan dan pengembangan layanan sesuai standar pelayanan.

C. Uraian Tugas Pengelolaan Pengaduan

No	Jabatan	Uraian Tugas
1	Koordinator Pengelolaan Pengaduan dan Komplain	<ol style="list-style-type: none">1. Diberi Kewenangan Dalam Merencanakan Koordinasi Bersama Anggota Pengelolaan Pengaduan Di UPT Puskesmas Padang;2. Melaksanakan Tugas Yang Disusun Oleh Kepala Puskesmas Dan Ketua Tim Mutu;3. Melaksanakan Koordinasi Dengan Anggota Pengelolaan Pengaduan;4. Memonitoring/Mengkoordinir Anggota Dari Pengelolaan Pengaduan Dalam Melakukan Pengumpulan Dan penyelesaian Pengaduan Pelanggan;5. Evaluasi Hasil Kerja Pengelolaan Pengaduan.
2	Anggota Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none">1. Merencanakan teknik di lapangan mengenai pengelolaan pengaduan;2. Melaksanakan tugas yang disusun oleh koordinator pengelolaan pengaduan;3. Monitoring pengelolaan pengaduan ;4. Evaluasi hasil pengelolaan pengaduan.

Kepala UPT Puskesmas Padang



Sofia Chaizarani

NIP. 19850219 201101 2 016