



**PEMERINTAH KABUPATEN PASURUAN**  
**DINAS KESEHATAN**  
**UOBF KESEHATAN PUSKESMAS BANGIL**

Jl. Mangga No. 548 Bangil Kode Pos 67163  
Telp. ( 0343 ) 741639 Fax. 90343 741639  
Email : pkm\_bangil@yahoo.com

**KEPUTUSAN**  
**KEPALA UOBF KESEHATAN PUSKESMAS BANGIL**  
**Nomor : 440/004/424.072.29/II/2022**

**T E N T A N G**

**TIM PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

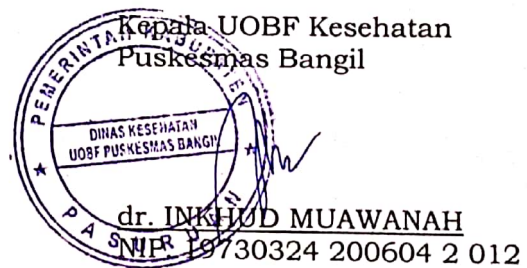
**KEPALA UOBF KESEHATAN PUSKESMAS BANGIL,**

- 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 tentang peningkatan layanan publik;  
c. bahwa untuk memenuhi sebagaimana dimaksud pada diktum " a" dan "b" diatas, dalam pelaksanaannya perlu ditetapkan Keputusan Kepala UOBF Kesehatan Puskesmas Bangil tentang Tim Penanganan Pengaduan Pelanggan;
- Mengingat** : 1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;  
2. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan;  
3. Pemenpan dan RB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Publik secara Nasional;  
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;

- 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.

**Media yang digunakan untuk pengaduan :**

- a. Nomor telepon : 0812-3162-0581
- b. Nomor Whatsapp : 0812-3162-0581
- c. Website : <http://pkmbangil.pasuruankab.go.id>
- d. Kotak Saran dan Pengaduan



Lampiran : Keputusan Kepala UOBF Kesehatan  
Puskesmas Bangil  
Nomor : 440/004/424.072.29/II/2022  
Tanggal : 24 Januari 2022

### **TIM PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN**

Penanggungjawab : dr. Inkhud Muawanah  
Ketua : drg Nurul Zakiyah  
Sekretaris : Yeni Hidayana, S.Kom  
Pelaksana : dr. Sakinah  
dr. Ahmad Khoiron Nashirin  
dr. Irma Yullia Sari  
Adhita Redahwati, A.Md. Keb  
Oktofia Rohmah  
Brian Pradytama, S.Sos  
Muhammad Khumaidi, S.KM  
Ari Dwi Cahyono, S.Kom

### **URAIAN TUGAS TIM PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN**

**Ketua** :

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

**Sekretaris** :

- a. Menginventaris 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. Melaporkan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan puskesmas kepada Ketua Tim dan Kepala Puskesmas
- d. Menyiapkan bahan laporan pelayanan pengaduan yang akan disampaikan kepada Kepala Puskesmas

**Pelaksana** :

- a. Menerima Pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui media penyampaian pengaduan



**MEMUTUSKAN :**

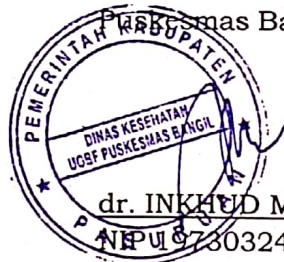
- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UOBF KESEHATAN PUSKESMAS BANGIL TENTANG TIM PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN.
- Kesatu : Tim Penanganan Pengaduan Pelanggan di UOBF Kesehatan Puskesmas Bangil sebagaimana tercantum dalam Lampiran merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari surat keputusan ini.
- Kedua : Didalam lampiran tersebut dijelaskan juga uraian tugas dari masing-masing bagian dan media yang digunakan untuk dipakai sebagai pengaduan pelanggan
- Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam ketetapan ini akan diperbaiki sesuai ketentuan.

Ditetapkan di : Bangil

Pada Tanggal : 24 Januari 2022

Kepala UOBF Kesehatan

Puskesmas Bangil,



dr. INKHED MUAWANAH

NP 0730324 200604 2 012