



PEMERINTAH KABUPATEN LINGGA
DINAS KESEHATAN PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA
UPT PUSKESMAS PANCUR
KECAMATAN LINGGA UTARA

Jalan Matang Desa Duara Kecamatan Lingga Utara, Kode Pos 29172
Email: Puskesmaspancur.lingga@yahoo.com

KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS PANCUR
NOMOR : 008/SK-PKM.PCR/ I /2023

TENTANG
TIM PENGELOLAAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DAN SARANA PENGADUAN
UPT PUSKESMAS PANCUR

KEPALA UPT PUSKESMAS PANCUR

- Menimbang :**
- a. bahwa puskesmas merupakan unit penyelenggara pelayanan publik wajib menugaskan pelaksana dalam pengelolaan pengaduan dan menyediakan sarana pengaduan;
 - b. bahwa penugasan pengelola pengaduan dan sarana pengaduan pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, wajar dan adil;
 - c. bahwa untuk melaksanakan maksud sebagaimana disebutkan pada huruf a dan b, maka perlu ditetapkan Surat Keputusan Kepala UPT Puskesmas Pancur.
- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah diubah kedua kalinya dengan Undang Undang Nomor 12 Tahun 2018 tentang perubahan kedua atas Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah;
 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2018 tentang informasi dan transaksi elektronik;
 3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 5. Peraturan Pemerintah tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik;
 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 35 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi Dan

Dokumentasi Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintah Daerah.

7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
8. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2017 tentang Partisipasi Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah;
9. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
12. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
13. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi.
14. Keputusan Bupati Lingga Nomor 504 Tahun 2020 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) di Puskesmas Pancur;

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS PANCUR TENTANG TIM PENGELOLAAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN SARANA PENGADUAN UPT PUSKESMAS PANCUR

KESATU : Tim Pengelolaan Penanganan Pengaduan dan Uraian Tugas Penanganan Pengaduan Masyarakat UPT Puskesmas Pancur sebagaimana tercantum dalam Lampiran merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari surat keputusan ini;

KEDUA : Tim Pengelolaan Pengaduan pada UPT Puskesmas Pancur sebagaimana dimaksud diktum Kesatu mempunyai tugas sebagai berikut:

Ketua :

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

Sekretaris :

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 periodik maupun insidental
5. Menyiapkan bahan laporan Pelayanan pengaduan di lingkungan puskesmas yang akan disampaikan kepada kepala puskesmas

Pelaksana :

1. Menerima pengaduan/keluhan yang disampaikan secara langsung, tidak langsung, dan/atau melalui media elektronik.
2. Mengarahkan pengadu untuk mengisi formulir pengaduan/keluhan yang disampaikan secara langsung.
3. Dalam hal pengadu tidak mampu menulis dan/atau membaca, petugas wajib membantu mengisi formulir.
4. Melakukan telaah (memproses) materi pengaduan/keluhan yang diterima.
5. Mengkoordinasikan pengaduan masyarakat dengan upaya/unit terkait.
6. Mengadministrasikan pengaduan.

KETIGA : Sarana Pengaduan UPT Puskesmas Pancur terdiri dari :

1. Datang langsung
2. Melalui telepon, SMS, WhatsApp (0821-7072-9344)
3. Surat/kotak saran dan pengaduan
4. Email : puskesmaspancur.lingga@yahoo.com
5. Facebook : Puskesmas Pancur Lingga
6. Website : puspancur.linggakab.go.id

KETIGA : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan/ perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Pancur

Pada tanggal : 05 Januari 2023

Plt. Kepala UPT Puskesmas Pancur



HERLI MARLINA, AM.Keb

NIP. 19840405 201001 2 015

Lampiran : SK Tentang Pembentukan tim pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat UPT Puskesmas Pancur
Nomor : 008/SK-PKM.PCR/ I /2023
Tanggal : 05 Januari 2023

TIM PENGELOLAAN PENANGANAN PEGADUAN MASYARAKAT
PADA UPT PUSKESMAS PANCUR

NO	NAMA	NIP	JABATAN
1.	dr. Yessi Oktavianti	19941016 202203 2 003	Ketua
2.	Yuliana	19801009 200801 2 0 16	Sekretaris
3.	Firta, S.T	-	Pelaksana

Pit. KEPALA UPT PUSKESMAS PANCUR



HERLI MARLINA, AM.Keb
NIP. 19840405 201001 2 015