



PEMERINTAH KABUPATEN BANGKA BARAT
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS SIMPANG TERITIP



Alamat : Jl. Poros Muntok - Pangkalpinang Desa Pelangas
Kecamatan Simbang Teritip Kode Pos 33366
Email : pkmteritip.babar@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS SIMPANG TERITIP
NOMOR : 188.4/05/PKM.03/2024

TENTANG

TIM PENGADUAN PUSKESMAS SIMPANG TERITIP

KEPALA PUSKESMAS SIMPANG TERITIP,

- Menimbang : a. bahwa dalam menerima keluhan dan umpan balik dari pelanggan perlu adanya pembahasan konsultatif oleh pengelola dan pelaksana program dengan masyarakat, kelompok masyarakat maupun individu yang menjadi sasaran program untuk mengetahui dan menanggapi jika ada perubahan kebutuhan dan harapan sasaran program di Puskesmas Simbang Teritip untuk perbaikan kinerja;
- b. bahwa untuk menerima keluhan dan umpan balik dari pelanggan program – (internal maupun Eksternal) bisa didapatkan dari questioner tentang kegiatan program atau melalui forum-forum komunikasi yang ada;
- c. bahwa menerima keluhan dan umpan balik dari pelanggan program dilaksanakan oleh semua pelaksana dan penanggung jawab kegiatan program;
- d. bahwa sehubungan dengan maksud tersebut di atas, perlu dibentuk Penanggung Jawab penerima keluhan atau umpan balik di Simbang Teritip dengan

menetapkan dalam Keputusan Kepala Puskesmas Simpang Teritip;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 2. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 3. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 741 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten/Kota;
 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas);
 6. 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;
 7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS SIMPANG TERITIP
TENTANG TIM PENGADUAN PUSKESMAS SIMPANG
TERITIP.
- KESATU : Menetapkan Tim Pengaduan Puskesmas Simpang Teritip
sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan
bagian yang tidak terpisahkan dalam keputusan ini;
- KEDUA : Menetapkan tugas pokok, fungsi tanggung jawab dan
wewenang pada masing-masing penanggung jawab Pada
Tim Pengaduan di Puskesmas Simpang Teritip;
- KETIGA : Semua pengeluaran yang berhubungan dengan
pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada Anggaran
Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) ;
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Simpang Teritip
Pada tanggal : 02 Mei 2024

KEPALA PUSKESMAS SIMPANG TERITIP



YUNIARSIH PRIMA AYU

LAMPIRAN I KEPUTUSAN
KEPALA PUSKESMAS SIMPANG TERITIP
NOMOR : 188.4/05/PKM.03/2024
TENTANG : TIM PENGADUAN PUSKESMAS
SIMPANG TERITIP

A. DAFTAR NAMA TIM PENGADUAN PUSKESMAS SIMPANG TERITIP

NO	NAMA	NIP/NRPTT	PANGKAT/ GOLONGAN	JABATAN
1	Drg. Yuniarsih Prima Ayu	19900818 202012 2 010	Penata Muda TK I /IIIb	Pembina
2	dr. Agus Tri Handayani	19900818 202012 2 010	Penata / IIIc	Penasehat
3	Rasipan, A.Md.Kep	19790324200604 1 003	Penata Muda TK I/IIIb	Ketua
4	Yayan Wardian	-	PHL	Sekretaris
5	Nur Azizah, SKM	19980522 202012 2 003	Penata Muda TK I/IIIb	Anggota
6	Josua, A.Md	19910801 201902 1 003	Pengatur / IIIc	Anggota
7	Andik Prastyanto, AMK	19790612 200604 1 009	Penata TK I/ IIId	Anggota
8	Sairan, AMK	19851206 200804 1 001	Penata / IIIc	Anggota
9	Riska Narita, AM.Keb	19810201 200903 2 002	Penata Muda TK I/IIIb	Anggota

B. URAIAN TUGAS

- a. Menerima pengaduan dari internal maupun eksternal melalui kotak pengaduan / kotak saran / website / e-mail/Media Sosial , atau secara langsung (baik secara lisan maupun tertulis pada tim penanganan pengaduan) dimana pengaduan diajukan paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak menerima pelayanan;
- b. Menerima laporan adanya pengaduan yang harus disertai dengan identitas pengadu secara lengkap dan memasukkan ke buku register pengaduan;
- c. Melakukan penelaahan permasalahan;
- d. Melakukan konfirmasi dan klarifikasi pada pihak-pihak terkait;
- e. Menganalisa dan membuat kesimpulan;
- f. Menyampaikan Rekomendasi Tim kepada Kepala Puskesmas;

Ditetapkan di : Simpang Teritip
Pada tanggal : 02 Mei 2024

KEPALA PUSKESMAS SIMPANG TERITIP,



YUNIARSIH PRIMA AYU