



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

Jl. Dr. Soetomo No. 01 Telp. Fax. (0334)
323210JATIROTO –LUMAJANG, 67355
E-mail: pkmjtr@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS JATIROTO

NOMOR: 445/ 473 /427.67.17/2022

TENTANG

TIM MANAJEMEN KOMPLAIN

KEPALA PUSKESMAS JATIROTO

- Menimbang** : a. Bahwa dalam rangka menyelesaikan masalah/kendala yang muncul dari ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan di Puskesmas Jatiroto, maka perlu dibentuk tim manajemen komplain;
b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam butir a, perlu ditetapkan Surat Keputusan Kepala Puskesmas Jatiroto tentang Tim Manajemen Komplain.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2016 tentang Standart Pelayanan Minimal;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
5. Peraturan Bupati Kabupaten Lumajang Nomor 67 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kesehatan

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : **KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS JATIROTO TENTANG TIM MANAJEMEN KOMPLAIN**
- Kesatu** : Kebijakan Tim Manajemen Komplain di Puskesmas Jatiroto sebagaimana tercantum dalam lampiran merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari surat keputusan ini;

- Kedua : Susunan Tim Manajemen Komplain, Uraian Tugas, Wewenang serta tanggung jawab seperti yang tertera dalam lampiran Surat Keputusan ini.
- Kedua : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan akan diadakan perubahan apabila terdapat kekeliruan pada penetapan ini.

Ditetapkandi :Lumajang
Padatanggal :25 April 2022



LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA
PUSKESMAS JATIROTO
TENTANG TIM
MANAJEMEN KOMPLAIN
NOMOR : 445/ 473 /427.67.17/2022
TANGGAL : 25 April 2022

A. Susunan Tim Manajemen Komplain

Penanggung Jawab : Kepala Puskesmas Jatiroto

Ketua : Ajeng Hikmatun Nazillah,S.KM

Sekretaris : Shofiatul Farisah

Anggota :

- Evi Nur Wahyuni,Amd.Kep
- Vita Ratnasari,S.ST

B. Tanggungjawab, Wewenang dan Uraian Tugas Tim Manajemen Komplain

1) Ketua

- a) Mengkoordinir pelaksanaan pelayanan pengaduan pelanggan dipuskesmas
- b) Membina tim penanganan pengaduan pelanggan
- c) Monitor dan evaluasi

2) Sekretaris

- a) Menginventarisir 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) 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 maupun insidental, dengan tembusan Dinas Kesehatan Kabupaten Lumajang.
- e) Menyiapkan bahan laporan Pelayanan pengaduan di lingkungan puskesmas yang akan disampaikan kepada kepala puskesmas

3) Anggota

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

Kepala UPT Puskesmas Jatiroto



dr. Tanti Umiyati
NIP. 19710503 200501 2 009