



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

Jl. Soekarno Hatta No.12 Telp.(0334) 520450 E-mail.

[pkmtempeh@gmail.com](mailto:pkmtempeh@gmail.com)

**L U M A J A N G 67371**

**KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS TEMPEH  
NOMOR : 445/1064.1/427.52.09/2023**

**T E N T A N G**

**TIM PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN UPT PUSKESMAS TEMPEH**

KEPALA UPT PUSKESMAS TEMPEH,

- Menimbang : a. bahwa mekanisme untuk menerima umpan balik terkait kemudahan akses dan usulan perbaikan terhadap pelayanan dari pengguna layanan diperlukan untuk perbaikan sistem pelayanan dan penyelenggaraan upaya Puskesmas;
- b. bahwa tersedia mekanisme untuk menyelesaikan aduan/keluhan pengguna layanan yang terdokumentasi dengan aturan yang telah ditetapkan dan dapat diakses oleh publik;
- c. bahwa sehubungan dengan hal tersebut diatas ditetapkan nama yang tercantum dalam lampiran Surat Keputusan ini dipandang layak dan mampu melaksanakan tugas sebagai petugas pengelola pengaduan;
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia. Nomor 79 Tahun 2018 Tentang. Badan Layanan Umum Daerah (BLUD);
6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019, tentang Pusat kesehatan masyarakat;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan;
8. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.01.07/Menkes/165/2023 Tentang Standar

Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat

9. Keputusan Bupati Lumajang Nomor: 188.45/199/427.12/2021 Tentang Tim Pengelola Layanan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Elektronik.
10. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 12 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk, Dan Keluarga Berencana;

#### MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS TEMPEH TENTANG TIM PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN UPT PUSKESMAS TEMPEH

KESATU : Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan UPT Puskesmas Tempeh dengan susunan keanggotaannya sebagai berikut :

Penanggung Jawab : dr. Ima Rifiyanti

Koordinator : Tiwik Suryanti, Amd.Kep Pengaduan

Anggota : 1. Asih Pusparini, SKM.  
2. Ajeng Humami, SKM.

KEDUA

Tugas dan Kewenangan Tim pengaduan:

1. Menerima dan menampung pengaduan melalui tatap muka, kotak pengaduan, telepon, WhatsApp, facebook, instagram, email, website, SP4N LAPOR dengan melengkapi persyaratan (KTP dan Nomor telephone aktif)
2. Mencatat pengaduan dan segera memproses aduan
3. Memverifikasi validitas sumber pengaduan, mengidentifikasi dan menganalisa aduan serta melaporkan pengaduan ke Kepala Puskesmas
4. Menindaklanjuti dan menyelesaikan pengaduan dengan memberi jawaban dengan persetujuan Kepala Puskesmas Tempeh kepada pelapor minimal 1x24 jam dan maksimal 14 hari setelah diterimanya pengaduan
5. Melakukan pencatatan, pelaporan serta pemantauan atas penyelesaian pengaduan pada unit terkait
6. Mempublikasikan pengaduan melalui media sosial dan papan publikasi;

KETIGA

Alur Penanganan Pengaduan di Lingkungan Puskesmas Tempeh sebagaimana diktum kesatu adalah:

1. Petugas menerima pengaduan masyarakat melalui: secara langsung, kotak saran, dan media sosial
2. Petugas admin pengaduan melaksanakan proses PENERIMAAN yang terdiri atas pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan, pencatatan serta pemberian tanggapan awal kepada pengadu, dan selanjutnya melaporkan pada tim pengaduan
3. Tim penanganan pengaduan melakukan PENELAAHAN, PENGKLASIFIKASIAN, terdiri atas IDENTIFIKASI, MASALAH, PEMERIKSAAN SUBSTANSI PENGADUAN, KLARIFIKASI, EVALUASI

- BUKTI dan SELEKSI atas pengaduan yang diterima
4. Tim penanganan pengaduan melaksanakan PENYALURAN pengaduan yaitu meneruskan pengaduan kepada yang berwenang dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangannya
  5. Tim pengaduan melaksanakan PENYELESAIAN PENGADUAN, terdiri atas penyampaian saran penyelesaian kepada unit terkait, pemantauan, pemberian informasi kepada pengadu, pelaporan tindak lanjut dan pengarsipan

KEEMPAT : Sarana Pengaduan :

1. Kotak saran yang terdapat di pintu masuk;
2. TELEPON (0334) 520450
3. Nomor handphone (*call center*);  
Melalui WA/0815 1515 0024;
4. Media sosial
  - Facebook = *Puskesmas Tempeh*
  - Instagram = @tempeh\_puskesmas
  - Website =  
pkmtempeh.dinkesp2kb.lumajangkab.go.i;
  - *Sp4N lapor*

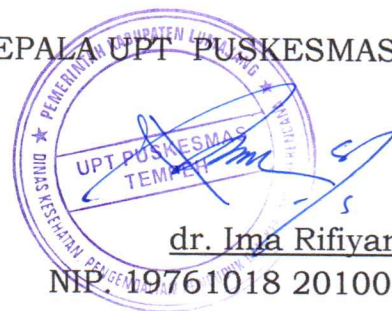
Secara langsung dapat menemui petugas serta mengisi form pengaduan

KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan bila didapatkan kekeliruan akan lakukan perbaikan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di : Lumajang

Pada Tanggal : 5 April 2023

KEPALA UPT PUSKESMASTEMPEH



dr. Ima Rifiyanti

NIP. 19761018 201001 2 009

**SALINAN :**

Keputusan ini disampaikan kepada Yth :

1. Sdr. Kepala Dinas Kesehatan P2KB;
2. Sdr. Inspektur Kabupaten Lumajang;

**LAMPIRAN**  
**ALUR PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK**

