



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

Jl. Raya Randuagung No. 192, 67354
Telp. (0334) 3251135, E-mail: pus.randuagung@gmail.com

**KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS RANDUAGUNG
Nomor: 445/ 34/427.52.18/2025**

TENTANG

**TIM PENANGANAN PENGELOLAAN PENGADUAN DAN KOMPLAIN
DI LINGKUP UPT PUSKESMAS RANDUAGUNG**

KEPALA UPT PUSKESMAS RANDUAGUNG

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada standar pelayanan maka perlu disusun tim pengelolaan pengaduan dan komplain;
- b. Bahwa untuk mencapai maksud tersebut perlu disusun struktur tim pengelolaan pengaduan, tugas dan fungsi pengelolaan pengaduandan komplain, serta uraian tugas dari koordinator dan anggota pengelolaan pengaduan dan komplain;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan dengan suatu Keputusan;
- 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. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang/Pengelolaan Pengaduan;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS RANDUAGUNG TENTANG TIM PENANGANAN PENGELOLAAN PENGADUAN DAN KOMPLAIN DI UPT PUSKESMAS RANDUAGUNG.
- KESATU : Menetapkan uraian Tim Penanganan pengelolaan

- pengaduan dan komplain di UPT Puskesmas Randuagung ;
- KEDUA : Tim pengelolaan pengaduan dan komplain UPT Puskesmas Randuagung sebagaimana dimaksud dalam diktum kesatu, meliputi :
1. Struktur tim pengelolaan pengaduan dan komplain
 2. Tugas dan fungsi pengelolaan pengaduan dan komplain
 3. Uraian tugas pengelolaan pengaduan dan komplain
- KETIGA : Struktur tim pengelolaan pengaduan, tugas dan fungsi pengelolaan pengaduan, uraian tugas pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada diktum kedua angka 1, 2, 3 adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat perubahan dalam penetapan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Lumajang
Pada tanggal : 02 Januari 2024
Kepala UPT Puskesmas Randuagung



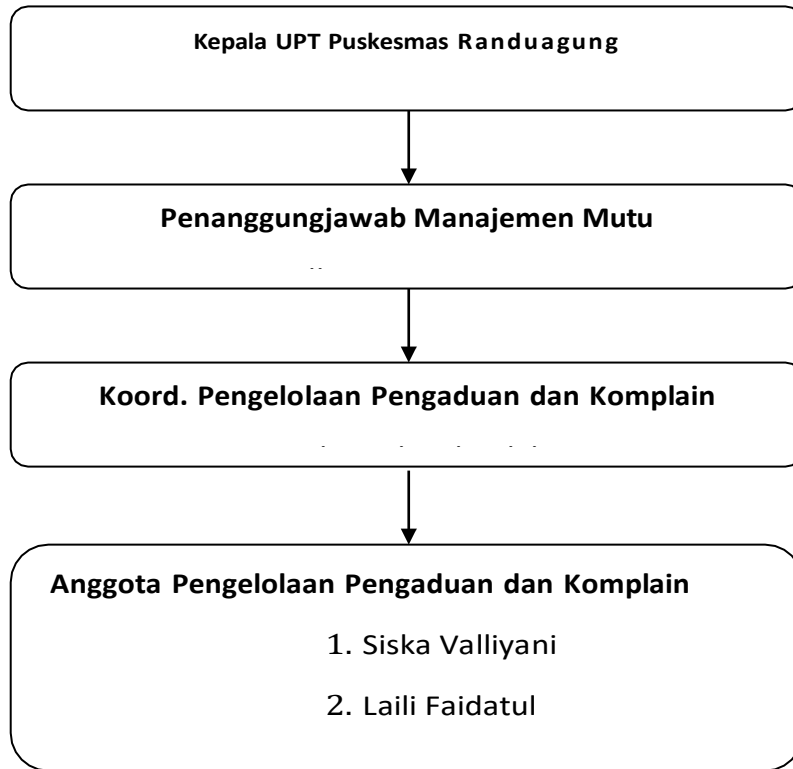
Beryl Rachmawati
NIP. 19820628 201101 2 012

Lampiran : Keputusan Kepala UPT
Puskesmas Randuagung

Nomor : 100.3.3 /34 / 427.52.21 / 2025

Tanggal : 2 Januari 2025

A. Struktur Tim Pengelolaan Pengaduan dan Komplain



B. Tugas dan Fungsi Pengelolaan Pengaduan

1. Tugas Pengelolaan Pengaduan Mengkoordinasikan, membina dan mengendalikan pelaksanaan penanganan pengaduan, konsultasi, penyusunan kebijakan dan pengembangan layanan sesuai dengan standar pelayanan.
2. Fungsi Pengelolaan Pengaduan Koordinasi, pembinaan, pengaturan dan pengendalian pelaksanaan penanganan pengaduan, konsultasi, penyusunan kebijakan dan pengembangan layanan sesuai standar pelayanan.

C. Uraian Tugas Pengelolaan Pengaduan

| No | Jabatan | Uraian Tugas |
|----|--|---|
| 1 | Koordinator Pengelolaan Pengaduan dan Komplain | <ol style="list-style-type: none">1. Diberi Kewenangan Dalam Merencanakan Koordinasi Bersama Anggota Pengelolaan Pengaduan Di UPT Puskesmas Randuagung;2. Melaksanakan Tugas Yang Disusun Oleh Kepala Puskesmas Dan Ketua Tim Mutu;3. Melaksanakan Koordinasi Dengan Anggota Pengelolaan Pengaduan;4. Memonitoring/Mengkoordinir Anggota Dari Pengelolaan Pengaduan Dalam Melakukan Pengumpulan Dan penyelesaian Pengaduan Pelanggan;5. Evaluasi Hasil Kerja Pengelolaan Pengaduan. |
| 2 | Anggota Pengelolaan Pengaduan | <ol style="list-style-type: none">1. Merencanakan teknik di lapangan mengenai pengelolaan pengaduan;2. Melaksanakan tugas yang disusun oleh koordinator pengelolaan pengaduan;3. Monitoring pengelolaan pengaduan ;4. Evaluasi hasil pengelolaan pengaduan. |

Ditetapkan di : Lumajang

Pada tanggal : 02 Januari 2025

Kepala UPT Puskesmas Randuagung



Beryl Rachmawati

NIP. 19820628 201101 2 012

