



**SURAT KEPUTUSAN  
KEPALA UPT PUSKESMAS KUOK**

**TENTANG**

**PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN /  
KOMPLAIN PELANGGAN  
DI UPT PUSKESMAS KUOK**

<b>Nomor</b>	:	<b>445/PKM-KUOK/SK/II/2024/436</b>
<b>Revisi Ke</b>	:	<b>0.0</b>
<b>Berlaku Tgl</b>	:	<b>15 Januari 2024</b>

**PEMERINTAH KABUPATEN KAMPAR  
DINAS KESEHATAN  
UPT PUSKESMAS KUOK**  
Jln. PROF. M. YAMIN SH, NO.044 DESA LERENG



PEMERINTAH KABUPATEN KAMPAR  
DINAS KESEHATAN  
**UPT PUSKESMAS KUOK**

Alamat : Jl. Prof. M. Yamin, SH No. 044 Desa Lereng  
HP. 0812 6652 7485 Kode Pos : 28463

Email: [UPTpuskesmaskuok01@gmail.com](mailto:UPTpuskesmaskuok01@gmail.com)



**KEPUTUSAN**

**KEPALA UPT PUSKESMAS KUOK**  
**NOMOR : 445/PKM-KUOK/SK/II/2024/436**

**TENTANG**

**“PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN/ KOMPLAIN PELANGGAN”**

**DI UPT PUSKESMAS KUOK**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,**

**KEPALA UPT PUSKESMAS KUOK,**

- Menimbang :
- a. bahwa Upaya pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas harus memenuhi harapan dan kebutuhan dari Masyarakat selaku pelanggan eksternal, staf Puskesmas selaku pelanggan internal;
  - b. bahwa dalam rangka menjalankan pelayanan dimungkinkan terdapat respon atas proses pelayanan yang diberikan kepada pelanggan;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b di atas, maka perlu ditetapkan keputusan Kepala UPT Puskesmas Kuok tentang Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan/ Komplain Pelanggan di UPT Puskesmas Kuok;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
  2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 nomor 112, tambahan Lembaran Negara RI Tahun 2009 nomor 5038);
  3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;
  4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2016 tentang Kategori Puskesmas;
  5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 04 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Kesehatan;
  6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;

7. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2024 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktek Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi;
8. Peraturan Bupati Kampar Nomor 27 Tahun 2020 tentang Penerapan Standart Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;

### **MEMUTUSKAN**

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN/ KOMPLAIN PELANGGAN DI UPT PUSKESMAS KUOK.
- Kesatu : Tim sebagaimana dimaksud dalam diktum kesatu di atas memiliki tugas dan fungsi sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- Kedua : Dalam melaksanakan tugas Tim sebagaimana di maksud diktum Kesatu bertanggung jawab kepada Kepala UPT Puskesmas Kuok.
- Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terjadi perubahan dan atau terdapat kesalahan dalam Keputusan ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Lereng  
Pada Tanggal : 15 Januari 2024  
KEPALA UPT PUSKESMAS KUOK

RITA ANGGRAINI

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA UPT  
PUSKESMAS KUOK  
NOMOR : 445/PKM-KUOK/SK/I/2024/436  
TENTANG : PEMBENTUKAN TIM  
PENANGANAN PENGADUAN/  
KOMPLAIN PELANGGAN DI UPT  
PUSKESMAS KUOK

**TIM PENANGANAN PENGADUAN/ KOMPLAIN PELANGGAN  
DI UPT PUSKESMAS KUOK**

I. TIM PENANGANAN PENGADUAN/ KOMPLAIN PELANGGAN

Ketua : Apt. RINA YULISA, S.Far  
Anggota : 1. SRI REZEKI KURNIASIH, Amd.Keb  
2. YUSNITA EMELLIA, Amd.Kep

II. URAIAN TUGAS

A. Tugas Tim sebagaimana dimaksud Diktum Kesatu adalah sebagai berikut :

1. Menerima Laporan Pengaduan baik secara lisan maupun tertulis yang dapat dipertanggung jawabkan dari Masyarakat.
2. Mengidentifikasi masalah/ aduan.
3. Melakukan Konfirmasi dan klarifikasi kepada pihak-pihak terkait.
4. Melakukan Kajian/ Penelaahan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan pokok aduan.
5. Melakukan koordinasi dengan Instansi terkait.
6. Melaksanakan rapat-rapat koordinasi.
7. Membuat Rekomendasi berdasarkan pemeriksaan aduan kepada Kepala Puskesmas.
8. Menyampaikan informasi jawaban/ keputusan atas pengaduan yang diajukan kepada pengadu.
9. Melaporkan perkembangan penanganan aduan kepada Kepala Puskesmas.

B. Sarana dan Prasarana Tim Penanganan Pengaduan/ Komplain Pasien

1. Kotak saran
2. Akun Facebook : Puskesmas Kuok dan Instagram : puskesmaskuok
3. Call center : 0813 7181 5458, 0813 7829 4601 dan 0813 7197 9514

KEPALA UPT PUSKESMAS KUOK

RITA ANGGRAINI