



**PEMERINTAH KOTA SALATIGA**  
**DINAS KESEHATAN**  
**PUSKESMAS KALICACING**

Jalan Brigjend Sudiarto Nomor 49 Salatiga Kode Pos 50724  
Telp. (0298) 322803 Website <http://puskesmas-kalicacing.salatiga.go.id/>  
E-mail : puskesmas-kalicacing@salatiga.go.id

---

KEPUTUSAN  
KEPALA PUSKESMAS KALICACING  
NOMOR: SK / KC / A / 50 / VI / 2023

TENTANG  
TIM PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN  
PADA PUSKESMAS KALICACING

KEPALA PUSKESMAS KALICACING,

Menimbang :

- a. bahwa Puskesmas sebagai pemberi pelayanan publik dalam bidang kesehatan wajib melaksanakan pengelolaan pengaduan pelanggan sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan;
- b. bahwa pengaduan pelanggan hendaknya mendapat tanggapan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan, sehingga perlu menetapkan petugas yang terlibat dan bertanggungjawab dalam pelaksanaan penanganan pengaduan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana yang dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Surat Keputusan Kepala Puskesmas tentang Tim Penanganan Pengaduan Pelanggan pada Puskesmas Kalicacing.

Mengingat

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang tenaga Kesehatan;
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pemandayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
7. Peraturan Walikota Salatiga No. 42 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Naskah Dinas;
8. Peraturan Walikota Nomor 132 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pusat Kesehatan Masyarakat;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS TENTANG TIM PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN PADA PUSKESMAS KALICACING
- KESATU : Tim Penanganan Pengaduan Pelanggan bertanggungjawab dalam pelaksanaan penanganan pengaduan pelanggan di Puskesmas Kalicacing
- KEDUA : Tim Penanganan Pengaduan Pelanggan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Surat Keputusan ini
- KETIGA : Uraian tugas Tim Penanganan Pengaduan Pelanggan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II surat keputusan ini

- KEEMPAT : Pada saat Surat Keputusan Kepala Puskesmas ini mulai berlaku, Surat Keputusan Kepala Puskesmas Nomor SK/KC/A/15/III/2022 tentang Tim Penanganan Pengaduan Pelanggan pada Puskesmas Kalicacing, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku
- KELIMA : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan dilakukan perubahan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di Salatiga  
pada tanggal 26 Juni 2023

KEPALA PUSKESMAS KALICACING,



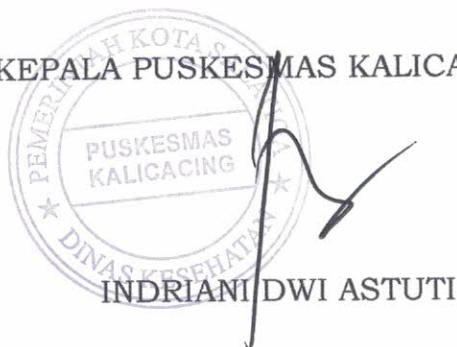
INDRIANI DWI ASTUTI

LAMPIRAN I KEPUTUSAN KEPALA  
PUSKESMAS KALICACING  
NOMOR : SK/KC/A/50/VI/2023  
TAHUN : 2023  
TENTANG : TIM PENANGANAN  
PENGADUAN PELANGGAN PADA  
PUSKESMAS KALICACING

TIM PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN

NO	NAMA	NIP	JABATAN
1	dr. Richa Puji Astutiningsih	19891017 202012 2 004	Ketua
2	Elisabeth Selvi Oktavia, A.Md.Ak	19981011 202203 2 006	Anggota
3	Atika Prihantiwi, SKM	19900607 202012 2 003	Anggota
4	Ari Setyoningtyas, Amd.PK	19800112 200312 2 004	Anggota
5	Wiwik Eka Wulandari, Amd.Keb	-	Anggota
6	Harmi Kustini, AMK.g	19690911 199003 2 002	Anggota

KEPALA PUSKESMAS KALICACING,



INDRIANI DWI ASTUTI

LAMPIRAN I KEPUTUSAN KEPALA  
PUSKESMAS KALICACING  
NOMOR : SK/KC/A/50/VI/2023  
TAHUN : 2023  
TENTANG : TIM PENANGANAN  
PENGADUAN PELANGGAN PADA  
PUSKESMAS KALICACING

URAIAN TUGAS TIM PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN

1. Menerima keluhan/pengaduan pelanggan melalui media yang sudah ada (langsung, kotak saran, telepon, email, facebook, instagram)
2. Memverifikasi pengaduan mulai dari identitas pelapor, substansi sampai data dukung pengaduan yang diterima;
3. Mengidentifikasi subjek dan objek pengaduan;
4. Melakukan klarifikasi atas informasi dalam pengaduan serta meminta dokumen pendukung kepada pengadu apabila diperlukan;
5. Apabila pengaduan telah dinyatakan lengkap, pengaduan diteruskan kepada Tim Mutu Puskesmas untuk dibahas dan dilakukan tindak lanjut;
6. Apabila substansi pengelolaan pengaduan yang bersifat aspirasi dapat diteruskan kepada Tim Mutu Puskesmas;
7. Pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih dari 1 (satu) unit layanan dapat ditembuskan kepada pihak yang memiliki kewenangan terhadap pengaduan tersebut;
8. Melakukan pemantauan atas tindak lanjut penanganan keluhan/pengaduan pelanggan;
9. Melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Kepala Puskesmas;

KEPALA PUSKESMAS KALICACING,



INDRIANI DWI ASTUTI