



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

Jalan Dahlia No.152, Desa Tempursari, Kecamatan Tempursari,
Kabupaten Lumajang, Jawa Timur 67375,
Telp. 085236425355 Pos-el pkm.tpsari@gmail.com

**KEPUTUSAN UPT PUSKESMAS TEMPURSARI
NOMOR : 445/ 015 /427.52.03/2026**

TENTANG

**PERUBAHAN KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS
NOMOR : 445/217/427.52.03/2023
TENTANG TIM PENANGANAN PENGELOLAAN PENGADUAN DAN KOMPLAIN
PADA UPT PUSKESMAS TEMPURSARI**

KEPALA UPT PUSKESMAS TEMPURSARI

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. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan;

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;

3. Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan;

4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas

MEMUTUSKAN

**MENETAPKAN : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS TEMPURSARI TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN DAN
KOMPLAIN.**

KESATU : Tim pengelolaan pengaduan dan komplain UPT Puskesmas
Tempursari:

KEDUA : Tim pengelolaan pengaduan dan komplain UPT Puskesmas
Tempursari sebagaimana dimaksud dalam dictum kesatu meliputi :

1. Struktur tim pengelolaan pengaduan dan komplain
2. Tuga dan Fungsi pengelolaan pengaduan dan komplain
3. Uraian tugas pengelolaan pengaduan dan komplain

KETIGA : Struktur tim pengelolaan pengaduan, tugas, dan fungsi pengelolaan
pengaduansebaimana dimaksud diktum kedua angka 1, 2, 3 adalah
sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini

: Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan

KEEMPAT

Ditetapkan di : Lumajang
Pada Tanggal : 22 Juni 2026



KEPALA UPTD PUSKESMAS TEMPURSARI

dr. HALID HAIRUL ANWAR
NIP. 19771201 200604 1 012

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS
TEMPURSARI NOMOR 100.3.3/ 015 /
427.52.21 / 2026 TIM PENGELOLAAN
PENGADUAN DAN KOMPLAIN

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	1. Diberi kewenangan dalam merencanakan koordinasi Bersama anggota pengelolaan pengaduan UPT Puskesmas Tempursari 2. Melaksanakan tugas yang disusun oleh kepala puskesmas dan 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	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



KEPALA UPTD PUSKESMAS TEMPURSARI

dr. HALID HAIRUL ANWAR
NIP. 19771201 200604 1 012

	PENANGANAN PENGADUAN		
	SOP	No. Dokumen : 017/ADMEN/2026	
		No. Revisi : 02	
		Tanggal Terbit : 22 JUNI 2026	
		Halaman : 1/2	
UPT PUSKESMAS TEMPURSARI			<u>dr. Halid Hairul Anwar</u> NIP. 19771201 200604 1 012
1. Pengertian	Penanganan pengaduan adalah kegiatan penyaluran pengaduan, pemrosesan respon atas pengaduan tersebut, umpan balik dan laporan penanganan pengaduan		
2. Tujuan	Sebagai pedoman bagi Tim Pengelolaan dan Penyelesaian Pengaduan dalam menyelesaikan adanya pengaduan yang disampaikan baik dari internal maupun eksternal kepada Puskesmas Tempursari		
3. Kebijakan	SK Kepala Puskesmas Tempursari Nomor: 445/015/427.52.03/2026 Tentang Kebijakan Mutu dan Keselamatan Pasien		
4. Referensi	Sistem manajemen Mutu Iso 9001-2015		
5. Prosedur	Alat : a. Kotak pengaduan/kotak saran/website/e-mail b. Buku register pengadua Bahan : a. Pengaduan baik internal maupun eksternal b. Peraturan yang berlaku		
6. Langkah-langkah	1. Puskesmas Tempursari menerima pengaduan dari internal maupun eksternal melalui kotak pengaduan/ kotak saran /website/ E-mail atau secara langsung (baik secara lisan maupun tertulis kepada Tim Penanganan Pengaduan) dimana pengaduan diajukan paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak menerima pelayanan 2. Tim Penanganan Pengaduan menerima laporan adanya pengaduan yang harus disertai dengan identitas pengadu secara lengkap dan memasukkan ke buku register pengaduan 3. Tim Penanganan Pengaduan melakukan penelaahan permasalahan 4. Tim Penanganan Pengaduan melakukan penelaahan peraturan yang berkaitan dengan permasalahan tersebut. 5. Tim Penanganan Pengaduan melakukan konfirmasi dan klarifikasi pada pihak – pihak terkait 6. Tim Penanganan Pengaduan menganalisa dan membuat kesimpulan 7. Tim Penanganan Pengaduan membuat penyelesaian pengaduan		

	berupa Rekomendasi Tim paling lambat 7 (tujuh) hari setelah pengaduan masuk 8. Tim Penanganan Pengaduan menyampaikan Rekomendasi Tim kepada Kepala Puskesmas Tempursari 9. Kepala Puskesmas Tempursari memberikan jawaban putusan dan penyelesaian atas aduan paling lambat 3 (tiga) hari setelah keluar Rekomendasi Tim 10. Kepala Puskesmas Tempursari akan meneruskan permasalahan tersebut ke Dinas Kesehatan Kabupaten Lumajang.					
7. Bagan Alir	<pre>graph LR; A([Menerima pengaduan]) --> B[Memasukan ke buku register]; B --> C[Penelaah masalah]; C --> D[Penelaahan masalah]; D --> E[Klarifikasi ke pihak pihak terkait]; E --> F[Membuat kesimpulan]; F --> G[Membuat penyelesaian]; G --> H[Merekomendasikan tim pengaduan]; H --> I[Memberi jawaban keputusan]; I --> J([Meneruskan permasalahan ke Dinas Kabupaten]);</pre>					
8. Hal-hal yang perlu diperhatikan	-					
9. Unit terkait	- Loker - Poli Umum - Poli Gigi - RawatInap - UGD - Imunisasi - Ruang KIA-KB - Gizi - Obat - Laboratorium - Kebersihan					
10.Dokumen terkait	Buku Pengaduan pelanggan Handphone					
10. Rekaman historis perubahan	NO	Halaman	Yang dirubah	Perubahan	Diberlakukan tgl	

		1	kebijakan	SK Kepala Puskesmas Tempursari Nomor: 445/SK.109.1 10.07/ 427.35.01/ 2020 Tentang Kebijakan Mutu dan Keselamatan Pasien	16 Januari 2020	
		2	kebijakn	SK Kepala Puskesmas Tempursari Nomor: 445/110/ 427.52.03/ 2023 Tentang Kebijakan Mutu dan Keselamatan Pasien	28 Agustus 2023	

 UPT PUSKESMAS TEMPURSARI	PENANGANAN PENGADUAN	
	Daftar Tilik	No. Kode : 017/ADMEN/2026
		Terbitan : 22 Juni 2026
		No. Revisi : 02
		Tanggal Mulai Berlaku : 22 Juni 2026
		Halaman : 1/1

Unit :
Nama Petugas :
Tanggal Pelaksanaan :

No	Kegiatan	Ya	Tidak	TB
1.	Apakah Petugas Puskesmas Tempursari menerima pengaduan dari internal maupun eksternal melalui?			
2.	Apakah petugas Penanganan Pengaduan menerima laporan adanya pengaduan yang harus disertai dengan identitas pengadu secara lengkap dan memasukkan kebuku register pengaduan?			
3.	Apakah petugas Penanganan Pengaduan melakukan penelaahan permasalahan?			
4.	Apakah Petugas Penanganan Pengaduan melakukan penelaahan peraturan yang berkaitan dengan permasalahan tersebut ?			
5.	Apakah Petugas Penanganan Pengaduan melakukan konfirmasi dan klarifikasi pada pihak – pihak terkait. ?			
6.	Apakah Petugas Penanganan Pengaduan menganalisa dan membuat kesimpulan.?			
7.	Apakah Petugas Penanganan Pengaduan membuat penyelesaian pengaduan berupa Rekomendasi Tim paling lambat 7 (tujuh) hari setelah pengaduan masuk?			
8.	Apakah Petugas Penanganan Pengaduan menyampaikan Rekomendasi Tim kepada Kepala Puskesmas Tempursari?			
9.	Apakah Petugas Puskesmas Tempursari memberikan jawaban putusan dan penyelesaian atas aduan paling lambat 3 (tiga) hari setelah keluar Rekomendasi Tim?			
10.	Apakah Petugas Kepala Puskesmas Tempursari akan			

	meneruskan permasalahan tersebut ke Dinas Kesehatan Kabupaten Lumajang?			
Jumlah				

CR.....%

.....

Auditie

Pelaksana / Auditor

(.....)

(.....)