



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS ROGOTRUNAN

Jalan Brantas No. 5 Lumajang 67315
Telepon (0334) 881224, E-mail: puskesmas.rogotrunan@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS ROGOTRUNAN

NOMOR: 445/834/427.52.12/2025

TENTANG

TIM PENGELOLA PENGADUAN ATAU TIM MANAJEMEN KOMPLAIN

KEPALA PUSKESMAS ROGOTRUNAN

- Menimbang : a. bahwa puskesmas dalam menyelenggarakan pelayanan harus didukung oleh suatu mekanisme kerja yang baik agar tercapai kebutuhan dan harapan pengguna pelayanan, dan dibutuhkan adanya evaluasi upaya puskesmas dan pelayanan di puskesmas;
- b. bahwa guna terselenggaranya mekanisme kerja yang baik maka perlu didukung adanya Tim pengelola pengaduan dalam mengakomodasi evaluasi pelaksanaan upaya puskesmas dan pelayanan di puskesmas;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan yang dimaksud dalam huruf a dan b diatas perlu menetapkan Tim pengelola pengaduan.

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 46 tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS ROGOTRUNAN
TENTANG TIM PENGELOLA PENGADUAN.**

Pertama : Penetapan Tim pengelola pengaduan di Puskesmas Rogotrunan;

Kedua : Tupoksi Tim pengelola pengaduan adalah sebagai berikut:

1. Menerima dan menampung pengaduan melalui tatap muka, kotak pengaduan, SMS, telephone, 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 pengaduan dengan memberi jawaban dari persetujuan Kepala Puskesmas Rogotrunan kepada pelapor minimal 3x24 jam dan maksimal 60 hari setelah diterimanya pengaduan
5. Mempublikasikan pengaduan melalui media sosial dan papan publikasi;

Ketiga : Prosedur Pengelolaan pengaduan dalam Pelaksanaan Upaya Puskesmas dan Pelayanan di Puskesmas sesuai dengan SPO yang berlaku;

Keempat : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan dan perhitungan kembali sebagaimana mestinya.

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA
PUSKESMAS ROGOTRUNAN
NOMOR : 445/834/427.52.12/2025
TENTANG : TIM PENGELOLA PENGADUAN
ATAU TIM MANAJEMEN
KOMPLAIN
TANGGAL : 01 JULI 2025

**TIM PENGELOLA PENGADUAN ATAU TIM MANAJEMEN KOMPLAIN
PUSKESMAS ROGOTRUNAN**

1. Penanggungjawab : dr. Tjahjo Bagus Eko Kasmanto
2. Ketua : Rosyidatun Munawaroh
3. Sekretaris : Faza Qonitatul 'An
4. Anggota : Yanuar Annaafia
Achmad Yusri Firmansyah
Syella Rosa Indriati

KEPALA UPTD PUSKESMAS ROGOTRUNAN,



dr. TJAHJO BAGUS EKO KASMANTO
NIP. 19720422 200212 1 005