



**PEMERINTAHAN KABUPATEN MOJOKERTO  
DINAS KESEHATAN  
UPTD PUSKESMAS MANDURO**

Jalan Raya Ngoro KM. 14 Desa Manduro MG, Ngoro Mojokerto  
Kode Pos 61385 Jawa Timur Telp. (0321) 6819197  
Email : [manduropuskesmas@gmail.com](mailto:manduropuskesmas@gmail.com)



---

**KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS MANDURO  
KABUPATEN MOJOKERTO  
NOMOR : 188.4 /A.I.SK/ 27 /416-102.19/XII/2022**

**TENTANG**

**PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
KEPALA UPTD PUSKESMAS MANDURO**

- Menimbang : a. bahwa dalam upaya meningkatkan pelayanan Puskesmas terhadap tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang lebih bermutu, maka perlu melakukan evaluasi pelayanan yang didapatkan dari keluhan pasien;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam butir (a) di atas, maka perlu menetapkan Tim penanganan keluhan di UPTD Puskesmas Manduro;
- Mengingat : 1. Undang - undang nomor : 36 tahun 2009 tentang Kesehatan;
2. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas;
3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kesehatan;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan;
5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS MANDURO TENTANG PENANGANAN KELUHAN PASIEN

KESATU : Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat di UPTD Puskesmas Manduro sebagaimana tercantum pada lampiran keputusan ini;

KEDUA : Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat UPTD Puskesmas Manduro sebagaimana dimaksud dictum kesatu mempunyai tugas :

- a. Menerima dan mengadministrasikan pengaduan melalui email, website, maupun media sosial Pengaduan UPTD Puskesmas Manduro serta pengaduan masyarakat secara langsung;
- b. Melakukan telaah atas pengaduan yang diterima;
- c. Mengkoordinasikan pengaduan masyarakat dengan bidang terkait;
- d. Menyiapkan jawaban atau respon terhadap pengaduan masyarakat dan menyampaikan jawaban atas pengaduan masyarakat kepada Kepala Puskesmas;
- e. Menyampaikan jawaban pengaduan masyarakat melalui admin pengaduan dan;
- f. Melakukan tindak lanjut atas pengaduan masyarakat.

KETIGA : Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat UPTD Puskesmas Manduro dalam melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud dalam dictum Kedua bertanggung jawab dan menyampaikan laporan kepada Kepala Puskesmas setiap bulan.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

KELIMA : Apabila terdapat perubahan atau petunjuk lainnya akan dilakukan penyempurnaan atau perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Manduro

Pada tanggal : 27 Desember 2022

KEPALA UPTD PUSKESMAS MANDURO,



dr. Siska Widiyanti

Penata Tk. I

NIP. 19830824 201412 2001

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA UPTD  
PUSKESMAS MANDURO  
NOMOR : 188.4/A.1.SK/ 27 /416-  
102.19/XII/2022  
TENTANG : PENETAPAN TIM  
PENANGANAN KELUHAN

**SUSUNAN TIM PENANGANAN UPTD PUSKESMAS MANDURO**

JABATAN	NAMA
Penanggung Jawab	dr. Siska Widiyanti
Ketua Tim	Elvy Retnowati, A. Md. Keb
Sekretaris	Khoirun Nisak, A. Md. Kep
Anggota	1. Inayatullah, A. Md. Kes 2. Ika Ahyun Hidayanti. A. Md. Kep

Ditetapkan di : Manduro  
Pada tanggal : 27 Desember 2022  
KEPALA UPTD PUSKESMAS MANDURO,



Dr. Siska Widiyanti  
Penata Tk. I  
NIP. 19830824 201412 2001