

**TERKENDALI**



**PEMERINTAH KABUPATEN MAGETAN**  
**DINAS KESEHATAN**  
**UPTD PUSKESMAS LEMBEYAN**  
Jl. Raya Parang – Lembeyan Kode Pos 63372  
Telp. (0351) 439298  
Email : lembeyan.pusk@gmail.com  
MAGETAN



---

**KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS LEMBEYAN**  
**NOMOR 82 TAHUN 2021**

**T E N T A N G**

**PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN**  
**UPTD PUSKESMAS LEMBEYAN**

**KEPALA UPTD PUSKESMAS LEMBEYAN**

- Menimbang : a. bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk peran serta masyarakat dalam pengawasan pelaksanaan pelayanan public, sehingga perlu mendapat tanggapan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan UPTD Puskesmas Lembeyan dengan Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Lembeyan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang – undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia ;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);

5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/5/MENPAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggaraan pelayanan publik;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 13 Tahun 2017 tentang Penangan pengaduan masyarakat terpadu di lingkungan Kementrian Kesehatan;

**MEMUTUSKAN :**

- Menetapkan** : KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS LEMBEYAN TENTANG PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN UPTD PUSKESMAS LEMBEYAN.
- KESATU** : Pengaduan masyarakat di lingkungan UPTD Puskesmas Lembeyan dapat disampaikan secara langsung melalui tatap muka, secara tertulis/ surat, media elektronik, dan media cetak sebagaimana tercantum dalam lampiran I keputusan ini;
- KEDUA** : Penanganan pengaduan masyarakat meliputi pencatatan, penelaahan, penanganan lebih lanjut, pelaporan dan pengarsipan;
- KETIGA** : Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat beserta uraian tugasnya sebagaimana tercantum dalam lampiran II keputusan ini;
- KEEMPAT** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat perubahan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Lembeyan  
pada tanggal : 10 Oktober 2021

KEPALA UPTD PUSKESMAS LEMBEYAN  
KABUPATEN MAGETAN



TATANG POTO LEGOWO

LAMPIRAN I  
KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS  
LEMBEYAN  
NOMOR 82 TAHUN 2021  
TENTANG  
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DI LINGKUNGAN UPTD PUSKESMAS  
LEMBEYAN

---

PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN UPTD PUSKESMAS LEMBEYAN  
DAPAT DISAMPAIKAN MENGGUNAKAN SARANA :

1. Tatap muka langsung;
2. Tertulis / surat;
3. Media Elektronik :
  - a) Telp : (0351) 439298
  - b) Sms : 0856 9738 8870
  - c) *Whatshapp* : 0856 9738 8870
  - d) Instagram : puskesmas\_lembeyan
  - e) Facebook : puskesmas lembeyan
  - f) Email : [lembeyan.pusk@gmail.com](mailto:lembeyan.pusk@gmail.com)
4. Media Cetak :
  - Leaflet

KEPALA UPTD PUSKESMAS LEMBEYAN  
KABUPATEN MAGETAN



TAMANG BROTO LEGOWO

LAMPIRAN II  
KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS  
LEMBEYAN  
NOMOR 82 TAHUN 2021  
TENTANG  
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DI LINGKUNGAN UPTD PUSKESMAS  
LEMBEYAN

---

**SUSUNAN DAN URAIAN TUGAS TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DI LINGKUNGAN UPTD PUSKESMAS LEMBEYAN**

**A. SUSUNAN TIM**

1. KETUA : SUHARNO, S.Kep.Ners
2. SEKERTARIS : RURI LUSIANA, Amd.Kep
3. ANGGOTA :
  1. drg. LENI KURNIAWATI
  2. ISNAWATI, A.Md.Keb
  3. RURI LUSIANA, A.Md.Keb
  4. HIMAWAN SUTANTI, Amd.Keb
  5. LILIK RUKIYANAH, A.Md.Keb
  6. SUTRISNO, AMd.Kep
  7. SISWANTO, AMK

**B. URAIAN TUGAS**

1. Tim penanganan pengaduan masyarakat di UPTD Puskesmas Lembeyan menerima pengaduan dari masyarakat;
2. Pencatatan pengaduan :
  - a. Tim penanganan pengaduan masyarakat melakukan pencatatan pengaduan dalam register pengaduan;
  - b. Pencatatan pengaduan masyarakat memuat informasi tentang nomor dan tanggal surat pengaduan, tanggal di terima, identitas pengadu, identitas terlapor dan inti pengaduan;
  - c. Pengaduan yang alamatnya jelas segera di jawab secara tertulis dalam waktu paling lambat 5 hari kerja sejak surat pengaduan di terima dengan tembusan disampaikan kepada Tim Mutu Puskesmas Lembeyan ;
3. Penelaah :
  - a. Pengaduan yang telah dicatat kemudian ditelaah guna mengidentifikasi permasalahannya, kejelasan informasi, kadar pengawasan serta langkah-langkah penanganan selanjutnya.
  - b. Penelaahan minimal yang dilakukan sebagai berikut:
    - 1) Merumuskan inti masalah yang diadukan;
    - 2) Menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan;

- 3) Meneliti dokumen dan/atau informasi yang diterima;
  - 4) Menentukan apakah pengaduan yang diterima berkadar pengawasan atau tidak berkadar pengawasan;
  - 5) Melengkapi data/informasi yang diperlukan;
  - 6) Melakukan analisis berdasarkan peraturan perundang-undangan yang relevan;
  - 7) Menetapkan hasil penelaahan dan penanganan selanjutnya.
- c. Hasil penelaahan pengaduan dan rekomendasi
- 1) Pengaduan yang mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif, dan sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat yang memerlukan tindakan lebih lanjut direkomendasikan untuk ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur;
  - 2) Pengaduan yang substansinya tidak logis berupa keinginan pelapor secara normatif tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan tidak mungkin dipenuhi, tidak perlu diproses lebih lanjut;
4. Penyaluran
- a. Apabila permasalahan pengaduan yang akan diteruskan mengindikasikan suatu penyimpanan yang dilakukan oleh unit layanan maka penyaluran dialamatkan kepada penanggung jawab program terkait untuk mendapatkan perhatian;
  - b. Pengaduan yang secara substansial bukan menjadi kewenangan UPTD Puskesmas Lembeyan untuk menangani, seperti substansi pengaduan terkait dengan kewenangan pemerintah daerah atau instansi lain untuk menyelesaikannya, pengaduan tersebut agar diteruskan kepada pihak-pihak terkait yang berwenang untuk menangani pengaduan tersebut;
5. Pengarsipan
- Berkas penanganan pengaduan masyarakat disimpan di tempat yang aman berdasarkan klasifikasi jenis masalah, instansi/unit kerja terlapor serta urutan waktu pengaduan sesuai dengan tata cara pengarsipan yang berlaku.

KEPALA UPTD PUSKESMAS LEMBEYAN  
KABUPATEN MAGETAN



TAMANG BROTO LEGOWO