



**PEMERINTAH KOTA PAYAKUMBUH**  
**PUSKESMAS PARIT RANTANG**

Jl. Dahlia Kelurahan Parit Rantang Kecamatan Payakumbuh Barat  
Kode pos : 26222. Telp. (0752) 90471. *SMS Center* : 0822-9696-0813  
*E-mail* : [puskesmasparitrantang@gmail.com](mailto:puskesmasparitrantang@gmail.com) *Facebook* : [Puskesmas Parit Rantang](#)

---

**KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS PARIT RANTANG KOTA PAYAKUMBUH**  
**NOMOR: 445/020/SK-A/HC-PRT/2022**

**TENTANG**

**PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN**  
**DI PUSKESMAS PARIT RANTANG KOTA PAYAKUMBUH**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**KEPALA PUSKESMAS PARIT RANTANG,**

- Menimbang : a. bahwa pasien mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan yang bermutu dan aman;
- b. bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara layanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat wilayah kerja Puskesmas Parit Rantang tentang peningkatan layanan public;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam a dan b perlu menetapkan Surat Keputusan Kepala Puskesmas Parit Rantang tentang Penanganan Pengaduan Pelayanan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas;
4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 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).

#### **MEMUTUSKAN :**

Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS PARIT RANTANG TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN DI PUSKESMAS PARIT RANTANG**

KESATU : Membentuk Tim Penanganan Pengaduan pada Puskesmas Parit Rantang dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini;

KEDUA : Tugas Tim sebagaimana dimaksud Diktum KESATU adalah sebagai berikut :

1. menerima laporan pengaduan baik secara lisan maupun tertulis yang dapat dipertanggungjawabkan dari masyarakat;
2. mengidentifikasi masalah/aduan;
3. melakukan konfirmasi dan klarifikasi kepada pihak-pihak yang terkait;
4. melakukan kajian/penelaahan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan pokok aduan;
5. melakukan koordinasi dengan instansi terkait;
6. melaksanakan rapat-rapat koordinasi;

7. membuat rekomendasi berdasarkan pemeriksaan aduan kepada pimpinan;
8. menyampaikan informasi jawaban/keputusan atas pengaduan yang diajukan kepada pengadu;
9. melaporkan perkembangan penanganan aduan kepada pimpinan.

KETIGA : Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud Diktum KEDUA, Tim sebagaimana dimaksud Diktum KESATU bertanggungjawab kepada Kepala Puskesmas Parit Rintang;

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Payakumbuh,

Pada tanggal 20 Maret 2019

KEPALA PUSKEMAS PARIT RANTANG,

NS.CINTHYA FITRI AL-YANI, S.KEP

Lampiran 1

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS PARIT RANTANG

Nomor : 445/020/SK-A/HC-PRT/2022

TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN

Susunan Keanggotaan Tim Penanganan Pengaduan  
Pada Puskesmas Parit Rantang

| NO | NAMA                               | JABATAN        | KEDUDUKAN DALAM TIM                        |
|----|------------------------------------|----------------|--|
| 1. | NS.CINTYHA FITRI AL-YANI,<br>S.KEP | KEPALA         | Penanggung Jawab                           |
| 2. | drg. HILDA KHAIRATI                | KA TIM MUTU    | Ketua                                      |
| 3. | ERNA YUSNA,SKM                     | KA TU          | Koordinator Pelaksana Penanganan Pengaduan |
| 4. | YENI SRI PUSPITA,A.Md.PK           | REKAM MEDIK    | Pelaksana Harian Penanganan Pengaduan      |
| 5. | AFRIA ELIZONA                      | TENAGA FARMASI | Pelaksana Harian Penanganan Pengaduan      |