



PEMERINTAH KABUPATEN SERDANG BEDAGAI
UPT PUSKESMAS DESA PON
KECAMATAN SEI BAMBAN

Jl. Raya Medan–Desa Pon, KM 64 Kecamatan Sei Bambi
Kode Pos-20695 [email-puskesmasdesapon@gmail.com](mailto:puskesmasdesapon@gmail.com)



KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS DESA PON

NOMOR : 18.12.15/SK.A/035 II/2022

TENTANG

TIM PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN
DI UPT PUSKESMAS DESA PON

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,

KEPALA UPT PUSKESMAS DESA PON,

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 tentang mutu layanan publik;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam a dan b perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Kepala UPT Puskesmas Desa Pon;

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
2. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KKP/M.PAN/II/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS DESA PON
TENTANG TIM PENGADUAN PELANGGAN
- Kesatu : Tim Penanganan Pengaduan Pelanggan dan Uraian Tugas
Tim Pengaduan Pelanggan di UPT Puskesmas Desa Pon
sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan
bagian tidak terpisahkan dari surat keputusan ini.
- Kedua : Sarana yang digunakan dalam pelayanan pengaduan dari
pelanggan berupa :
1. Kotak Kritik Saran
 2. Nomor Telepon
 3. Penyampaian langsung ke Petugas Pengaduan
 4. Surat
- Ketiga : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan
ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan
diadakan perbaikan/perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Desa Pon

Pada tanggal : Januari 2022

KEPALA UPT PUSKESMAS DESA PON



MERI KRISTIANI GINTING

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA UPT
PUSKESMAS DESA PON
NOMOR : 18.12.15/SK.A/ 035 11/2022
TENTANG : TIM PENANGANAN PENGADUAN
PUBLIK DI UPT PUSKESMAS
DESA PON

TIM PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN

Petugas Pelayanan Pengaduan : Siti Hajar,AM.Keb
No HP : 082162949286
Tim Penyelesaian Pengaduan : 1. Kepala Puskesmas
2. Tata Usaha
3. Ketua UKP
4. Ketua Management Mutu

URAIAN TUGAS TIM PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN

- Tim Penyelesaian :
Pengaduan
- a. Mengkoordinir pelaksanaan pelayanan pengaduan pelanggan di Puskesmas
 - b. Membina petugas penanganan pengaduan pelanggan
 - c. Melakukan koordinasi dengan unit kerja terkait dalam rangka penanganan pengaduan pelanggan yang bersifat lintas unit kerja
 - d. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan Puskesmas
 - e. Melaporkan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan Puskesmas kepada Kepala Puskesmas, baik secara periodik maupun insidental
 - f. Menyiapkan bahan laporan pelayanan pengaduan di lingkungan Puskesmas yang akan disampaikan kepada Kepala Puskesmas
- Petugas Pelayanan :
Pengaduan
- a. Menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui media penyampaian pengaduan
 - b. Melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima
 - c. Meneruskan Pengaduan kepada Tim Penyelesaian Pengaduan untuk mendapatkan tidak lanjut dan penyelesaian

- d. Menyusun Laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan
- e. Mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan baik secara periodik maupun insidental kepada Tim Penyelesaian Pengaduan penanganan pengaduan pelanggan di Puskesmas.

Ditetapkan di : Desa Pon

Pada tanggal : 10 Januari 2022

KEPALA UPT PUSKESMAS DESA PON



MERI KRISTIANI GINTING



PEMERINTAH KABUPATEN SERDANG BEDAGAI
DINAS KESEHATAN

UPT PUSKESMAS DESA PON

Jl. Raya Medan–Desa Pon, KM 64 Kecamatan Sei Baman
Kode Pos-20695 email-puskesmasdesapon@gmail.com



KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS DESA PON
NOMOR : 18.12.15/SK.AJ 025 II/2022

TENTANG

PRIORITAS PELAYANAN DISABILITAS DAN LANJUT USIA
UPT PUSKESMAS DESA PON

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,

KEPALA UPT PUSKESMAS PON,

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam peningkatan Pelayanan Puskesmas, maka puskesmas Desa Pon memprioritaskan pelayanan Disabilitas dan Lanjut Usia;
 - b. bahwa dalam rangka sebagaimana dalam huruf a, maka perlu perlakuan khusus terhadap Disabilitas dan Lanjut Usia sumber daya manusia bangsa Indonesia harus ditingkatkan agar dapat berperan tidak hanya sebagai objek pembangunan tetapi juga sebagai subjek pembangunan;
 - c. bahwa untuk maksud pada butir a dan b di atas, perlu ditetapkan Keputusan Kepala UPT Puskesmas Desa Pon tentang prioritas pelayanan Disabilitas dan Lansia;
- Mengingat** :
1. Undang-undang Dasar 1945 pasal 28 ayat 1 bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat berhak memperoleh pelayanan kesehatan;
 2. Undang-undang nomor 4 tahun 1997 tentang penyandang cacat;
 3. Peraturan Pemerintah nomor 43 tahun 1998 tentang upaya peningkatan kesejahteraan sosial penyandang cacat;

MEMUTUSKAN

- MENETAPKAN** : KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS DESA PON TENTANG PRIORITAS PELAYANAN DISABILITAS DAN LANJUT USIA DI UPT PUSKESMAS DESA PON.
- Kesatu : Memprioritaskan pelayanan Disabilitas dan lanjut usia di UPT Puskesmas Desa Pon
- Kedua : Prioritas pelayanan Disabilitas dan lanjut usia diselenggarakan puskesmas melalui kebijaksanaan agar memudahkan dan bisa mendapatkan pelayanan kesehatan;
- Ketiga : Menghunjuk Nama, NIP, Pangkat / Golongan dan sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini dipandang mampu dan memenuhi kompetensi untuk ditetapkan sebagai Penanggungjawab Pelayanan Disabilitas dan Lanjut usia;
- Keempat : Penanggung Jawab Pelayanan Disabilitas dan lanjut usia mempunyai uraian tugas dan tanggung jawab sebagai mana tercantum di lampiran merupakan bagian yang tak terpisahkan dari surat keputusan ini;
- Kelima : Surat keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan keketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan/perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Desa Pon

Pada tanggal: 08 Januari 2022

KEPALA UPT PUSKESMAS DESA PON,



MERI KRISTIANI GINTING

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS DESA
PON
NOMOR : 18.12.15/SK.A/ 025 / 1/2022
TENTANG : PENANGGUNG JAWAB PELAYANAN
DISABILITAS DAN LANJUT USIA DI UPT
PUSKESMAS DESA PON

**URAIAN TUGAS PENANGGUNG JAWAB PELAYANAN DISABILITAS DAN
LANJUT USIA DI UPT PUSKESMAS DESA PON**

I. Nama : Tiodina Tampubolon Amkeb
NIP : 19750315 200701 2 005
Pangkat/Gol : Penata Muda /Illa
Jabatan : Penanggung jawab Pelayanan Disabilitas dan lanjut usia

II. URAIAN TUGAS SEBAGAI PENANGGUNG JAWAB PELAYANAN DISABILITAS
DAN LANJUT USIA :

1. Mendaftarkan pasien Disabilitas dan Lanjut usia,
2. Mengantarkan pasien ke poli yang dituju
3. Menunggu pasien sampai selesai mendapatkan pelayanan,
4. Menyerahkan pasien kembali kepada keluarga

Ditetapkan di : Desa Pon
Pada tanggal : 08 Januari 2022
KEPALA UPT PUSKESMAS DESA PON,



MERI KRISTIANI GINTING