



PEMERINTAH KOTA MALANG  
DINAS KESEHATAN  
PUSKESMAS ARJOWINANGUN  
Jl. Raya Arjowinangun No. 2 Telp. (0341) 754909  
www.puskarjowinangun.malangkota.go.id, e-mail :  
pkmarjowinangun@gmail.com  
MALANG Kode Pos 6513

---

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS ARJOWINANGUN

NOMOR : 188.45/ 193 /35.73.402.03/ 2021

TENTANG

TIM PENGELOLA PENGADUAN

DI PUSKESMAS ARJOWINANGUN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA PUSKESMAS ARJOWINANGUN,

- Menimbang : a. bahwa untuk menjaga kualitas pelayanan yang bermutu di Puskesmas Arjowinangun Kota Malang sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, maka dipandang perlu membentuk Tim Pengelola Pengaduan Puskesmas Arjowinangun Kota Malang;
- b. bahwa dalam rangka menjamin kelancaran koordinasi dalam pelaksanaan tugas yang efektif dan efisien dengan masyarakat;
- c. bahwa untuk mewujudkan huruf a dan b, perlu menetapkan keputusan Kepala Puskesmas Arjowinangun tentang Pengelola Pengaduan di Puskesmas Arjowinangun Kota Malang;

- 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 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;

MEMUTUSKAN :

- MENETAPKAN : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS ARJOWINANGUN TENTANG TIM PENGELOLA PENGADUAN DI PUSKESMAS ARJOWINANGUN KOTA MALANG.
- Kesatu : Menetapkan Susunan Tim Pengelola Pengaduan di Puskesmas Arjowinangun.
- Kedua : Menetapkan Jadwal Petugas Pengelola Pengaduan di Puskesmas Arjowinangun.
- Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat perubahan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

DITETAPKAN DI : MALANG  
PADA TGL : 4 Januari 2021  
Plt. KEPALA PUSKESMAS  
ARJOWINANGUN



FARIDA ANGRUJANI NUNA  
Pembina

NIP. 19660501 200212 1 002

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA  
PUSKESMAS ARJOWINANGUN  
NOMOR: 188.45/193/35.73.402.03/ 2021  
TENTANG TIM PENGELOLA PENGADUAN  
DI PUSKESMAS ARJOWINANGUN

SUSUNAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PUSKESMAS  
ARJOWINANGUN

A. SUSUNAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PUSKESMAS  
ARJOWINANGUN

- Pembina : dr. Farida Angrijani Nuna (Fasilitator)
1. Penanggung Jawab : dr. Muhammad Azhar Rosyidi (Ketua)
  2. Sekretaris : Dinda Wieki Rahmawati, S.K.M
  3. Anggota terdiri dari:
    - a. Ernik Ekarnawati, S.Kep.Ners (Pj Kel. Arjowinangun)
    - b. Gunanto, A.Md.Kep (Pj Kel. Mergosono)
    - c. Sri Wahyuningsih, A.Md.Kep (Pj Kel. Bumiayu)
    - d. Musyarofah, A.Md.Kep (Pj Kel Tlogowaru)

B. JADWAL PETUGAS TIM PENGELOLA PENGADUAN

- SENIN : dr. Havri Bogi Pridana Putra  
SELASA : Sutji Nurhandayani, A.Md.Keb  
RABU : Mahmud Afandi, S.St  
KAMIS : drg. Fatchul Mu'in  
JUM'AT : Eny Yulianingsih, A.Md.Farm  
SABTU : Fany Dwi P S, A.Md.Kes.Ling

- a. Tugas Pembina Plt. Kepala puskesmas Sebagai Penanggung Jawab dalam Pelaksanaan Tim Pengelola Pengaduan:
  - 1) Bertanggung jawab dan memberikan masukan, arahan serta saran terkait Pengaduan yang masuk.
  - 2) Merespon Pengaduan dalam waktu secepat nya maksimal 24 Jam.
  - 3) Menentukan kebijakan Tim Pengelola Pengaduan.
  - 4) Mengadakan evaluasi Tim Pengelola Pengaduan Tiap Seminggu Sekali.

1. Tugas Ketua Tim Pengelola Pengaduan :

- 1) Memimpin dan mengkoordinasi Permasalahan yang ada.
- 2) Membuat Standar Operasional Prosedur Tim Pengelola Pengaduan .
- 3) Menyusun program dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan Tim Pengelola Pengaduan.
- 4) Melaksanakan investigasi masalah Tim Pengelola Pengaduan.
- 5) Memberi usulan untuk mengembangkan Tim Pengelola Pengaduan.

2. Tanggung Jawab Anggota Tim Pengelola adalah:

- 1) Terselenggaranya dan evaluasi Pengaduan.
- 2) Penyusunan rencana strategis tentang pengaduan.
- 3) Penyusunan pedoman Pengaduan.
- 4) Tersusunnya Standar Operasional Pengaduan.
- 5) Penyusunan dan penetapan serta mengevaluasi Pengaduan.
- 6) Sebagai Penanggungjawab Wilayah Kelurahan bertanggung jawab pengaduan diwilayahnya.
- 7) Melaporkan kegiatan Tim Pengelola Pengaduan kepada Kepala Puskesmas;