



PEMERINTAH KABUPATEN NGAWI  
DINAS KESEHATAN  
PUSKESMAS PANGKUR

JL.Raya Pangkur – Ngawi Kode Pos 63282  
Telp.08113022007 / [Email.pkmpangkur@gmail.com](mailto:Email.pkmpangkur@gmail.com)

---

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS PANGKUR  
NOMOR : 188.4/008.4/404.302.4.11/ 2023  
TENTANG  
TIM UNIT PENGADUAN MASYARAKAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
KEPALA PUSKESMAS PANGKUR,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka menerima keluhan dan umpan balik dari pengguna pelayanan, yang hanya dapat terlaksana jika terdapat kejelasan mengenai tenaga yang terlibat dan bertanggung jawab dalam upaya tersebut;
  - b. bahwa agar pelaksanaan pertanggung jawaban dan upaya peningkatan mutu layanan dan keselamatan pasien dapat berjalan dengan optimal, maka di pandang perlu untuk membentuk Unit Pengaduan Masyarakat di Puskesmas Pangkur
- Mengingat :
1. Undang – Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan;
  2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 49 tahun 2012 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan;
  3. Peraturan menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan masyarakat.

## MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS PANGKUR TENTANG  
TIM UNIT PENGADUAN MASYARAKAT PADA PUSKESMAS  
PANGKUR

KESATU : Dalam mewujudkan pelayanan yang maksimal, maka  
Puskesmas Pangkur membentuk Unit Pengaduan Masyarakat  
seperti yang terdapat dalam lampiran 1;

KEDUA : Uraian tugas Penanggung jawab Unit Pengaduan Masyarakat  
terdapat dalam lampiran II;

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan  
dengan berlakunya ini, SK No.  
188.4/001.3/404.302.4.11/2022 sudah tidak berlaku lagi  
sudah tidak berlaku lagi. Dan akan diadakan perubahan  
apabila terdapat kekeliruan dan penyesuaian terhadap kondisi  
terbaru pada penetapan ini

Ditetapkan di : Pangkur

pada Tanggal : 03 Januari 2023

KEPALA PUSKESMAS PANGKUR,



MOCHTAR

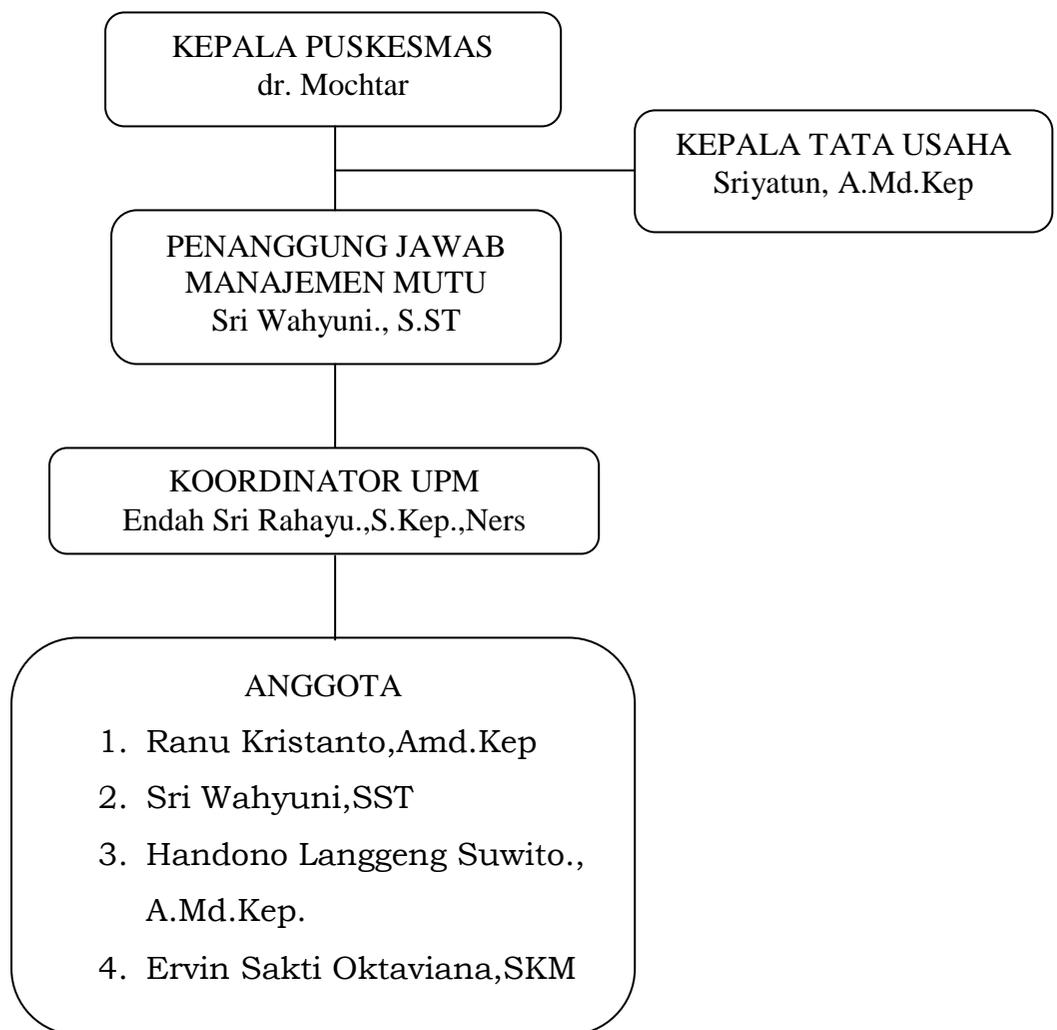
LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS  
PANGKUR

NOMOR : 188.4/008.4/404.302.4.11/ 2023

TENTANG : PENETAPAN UNIT PENGADUAN  
MASYARAKAT

TANGGAL : 03 JANUARI 2023

**UNIT PENGADUAN MASYARAKAT  
PUSKESMAS PANGKUR**



KEPALA PUSKESMAS PANGKUR,



LAMPIRAN II : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS  
PANGKUR

NOMOR : 188.4/008.4/404.302.4.11/ 2023

TENTANG : URAIAN TUGAS UNIT PENGADUAN  
MASYARAKAT

TANGGAL : 3 JANUARI 2023

## URAIAN TUGAS TIM UNIT PENGADUAN MASYARAKAT

### I. Koordinator Unit Pengaduan Masyarakat

Uraian tugas :

- 1) Menyusun rencana program UPM di Puskesmas.
- 2) Melaksanakan program mutu UPM di Puskesmas.
- 3) Mengumpulkan, mengolah, menganalisa keluhan dan umpan balik dari pengguna pelayanan, maupun pihak terkait tentang pelayanan dan penyelenggara upaya kesehatan Puskesmas Pangkur.
- 4) Mengkoordinasikan tugas dalam rangka penyelenggaraan Pengaduan Masyarakat

### II. Sekretaris Unit Pengaduan Masyarakat

Uraian Tugas :

1. Melakukan pencatatan dan pelaporan terkait dengan pelaksanaan UPM.
2. Melaksanakan koordinasi dengan Ketua Tim dalam rangka menyelaraskan kegiatan yang akan dilaksanakan guna kelancaran pelaksanaan tugas.
3. Melaksanakan kegiatan pendokumentasian hasil kegiatan UPM.
4. Melaksanakan kegiatan pengolahan data, penyusunan program kerja, monitoring dan evaluasi, berdasarkan hasil evaluasi pelaksanaan kegiatan.
5. Menyusun laporan hasil kegiatan UPM
6. Melaksanakan notulensi pada kegiatan rapat UPM

### III. Anggota Unit Pengaduan Masyarakat

Uraian tugas :

1. Bersama dengan tim ikut merencanakan kegiatan UPM
2. Bersama dengan tim ikut Mengumpulkan, mengolah, menganalisa keluhan dan umpan balik dari pengguna pelayanan, maupun

pihak terkait tentang pelayanan dan penyelenggara upaya kesehatan Puskesmas Pangkur.

3. Bersama dengan tim ikut melaksanakan monitoring, evaluasi dan tindak lanjut kegiatan UPM.

KEPALAPUSKESMAS PANGKUR



MOCHTAR

