



PEMERINTAH KOTA TASIKMALAYA  
**UPTD PUSKESMAS CIHIDEUNG**

Jl.Paseh No. 207 Kel. Tuguraja Kec. Cihideung Telp. (0265) 326340  
e-mail : [puskesmascihideung@gmail.com](mailto:puskesmascihideung@gmail.com)  
TASIKMALAYA

---

KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS CIHIDEUNG  
NOMOR : 445.4/SK- I/001.3/PKM-CHD/2023

TENTANG

PERUBAHAN SURAT KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS CIHIDEUNG  
NOMOR : 445.4/SK- I/001.1/PKM-CHD/2022 TENTANG TIM PENGADUAN  
MASYARAKAT WILAYAH KERJA UPTD PUSKESMAS CIHIDEUNG

KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS CIHIDEUNG,

- Menimbang : a. bahwa meningkatkan mutu pelayanan dan memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat perlu dibentuk Tim Pengaduan Masyarakat;
- b. bahwa dalam rangka menjaring , menampung saran dan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan pada UPTD Puskesmas Cihideung;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b tersebut di atas, perlu adanya perubahan dan penetapan Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Cihideung Kota Tasikmalaya;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Tasikmalaya (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 90, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4117);
2. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012Peraturan Pemerintah (PP) tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi pemerintah;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang petunjuk teknis penyusunan, penetapan dan penerapanStandar Pelayanan.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : PERUBAHAN SURAT KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS CIHIDEUNG NOMOR : 445.4/SK-I/001.1/PKM-CHD/2022 TENTANG TIM PENGADUAN MASYARAKAT WILAYAH KERJA UPTD PUSKESMAS CIHIDEUNG;
- KESATU : Merubah dan Menetapkan keputusan Kepala UPTD Puskesmas Cihideung tentang penetapan Tim Pengaduan Masyarakat Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Cihideung ;
- KEDUA : Tim Pengaduan Pada UPTD Puskesmas Cihideung Mempunyai Tugas sebagai berikut :
1. Membuat dan mematuhi Sistem dan prosedur baik saran maupun pengaduan ;
  2. Menampung semua data baik Kritik,Saran, keluhan dan Pengaduan pelayanan yang masuk ke puskesmas secara langsung maupun tidak langsung;
  3. Menindaklanjuti dan Menyelesaikan semua bentuk pengaduan sesuai peraturan yang berlaku.
- KETIGA : Surat keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apab ila dikemudian hari terdapat kekeliruan pada keputusan ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya;

Ditetapkan di : Tasikmalaya  
pada tanggal : 03 Januari 2023

KEPALA UPTD PUSKESMAS CIHIDEUNG



Nj. SITI HOTIMAH.S.Kep.,Ners  
NIP. 19660206 198903 2005

LAMPIRAN

NOMOR : 445.4/SK- I/001.3/PKM-CHD/2023 TENTANG PERUBAHAN SURAT KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS CIHIDEUNG NOMOR : 445.4/SK-I/001.1/PKM-CHD/2022 TENTANG TIM PENGADUAN MASYARAKAT WILAYAH KERJA UPTD PUSKESMAS CIHIDEUNG

1. SUSUNAN TIM PENGADUAN MASYARAKAT PADA UPTD PUSKESMAS CIHIDEUNG

1. Penanggung Jawab : 1. Kepala UPTD Puskesmas  
2. Kepala Sub Bagian Tata Usaha
2. Koordinator Tim : Cristine Yulianus D, dr
3. Admin Pengelola Pengaduan : Agis Wirawan Wiguna,S.KM
4. Anggota : Penanggung Jawab Semua Unit  
Pelayanan/ Poli layanan Pada UPTD  
Puskesmas Cihideung

2. MEDIA DAN JANGKA WAKTU PENYELESAIAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA UPTD PUSKESMAS CIHIDEUNG.

A. Media Pengaduan

Meja Pengaduan / Meja Informasi dan Pengaduan

Masyarakat dapat melakukan pengaduan secara lisan langsung kepada petugas kami yang bertugas skrining di meja pengaduan. Petugas kami akan berusaha memberikan penjelasan mengenai pertanyaan anda dan apabila ada keluhan, kritik, maupun saran terkait pelayanan di UPTD Puskesmas Cihideung petugas kami akan mencatat dan menindaklanjutinya.

B. Kotak Saran / Kotak Pengaduan

UPTD Puskesmas Cihideung menyiapkan kotak pengaduan yang mana masyarakat / pengadu bisa menulis keluhan, kritik, maupun saran mengenai pelayanan pada UPTD Puskesmas Cihideung ( Formulir Pengaduan sudah disediakan )

### C. Media Sosial dan Surat Elektronik

Menyesuaikan dengan perkembangan teknologi, UPTD Puskesmas Cihideung juga berusaha menjangkau masyarakat secara daring di berbagai media sosial. Berikut adalah media sosial kami yang bisa anda hubungi:

1. Surat Elektronik (E-mail) Puskesmas Cihideung memiliki email resmi yang bisa anda hubungi yaitu di alamat [puskesmascihideung@gmail.com](mailto:puskesmascihideung@gmail.com)

2. Layanan WhatsApp

Pesan WhatsApp ke Nomor : 0813-1299-4977

3. Facebook dan Instagram

Facebook : Puskesmas Cihideung

Instagram: cihideung puskesmas

4. Google / Website Puskesmas

Masyarakat dapat memberikan ulasan mengenai pelayanan di Puskesmas Cihideung agar nantinya ditampilkan di Google Search dan Google Maps.

Websaite Puskesmas

<http://puskesmas-cihideung.tasikmalayakota.go.id/>

### D. Waktu Penyelesaian Pengaduan

- UPTD Puskesmas Cihideung berkomitmen untuk segera menindaklanjuti semua pengaduan yang masuk.
- Pesan yang langsung disampaikan ke kami akan ditanggapi maksimal 1×24 jam
- perkiraan waktu penyelesaian maksimal 3 hari sampai dengan 5 hari setelah laporan diterima,
- selain itu pembuat laporan yang mencantumkan identitas dengan jelas juga akan mendapatkan hasil penyelesaian laporan yang disampaikan secara lisan maupun tertulis;

Ditetapkan di : Tasikmalaya

pada tanggal : 03 Januari 2023

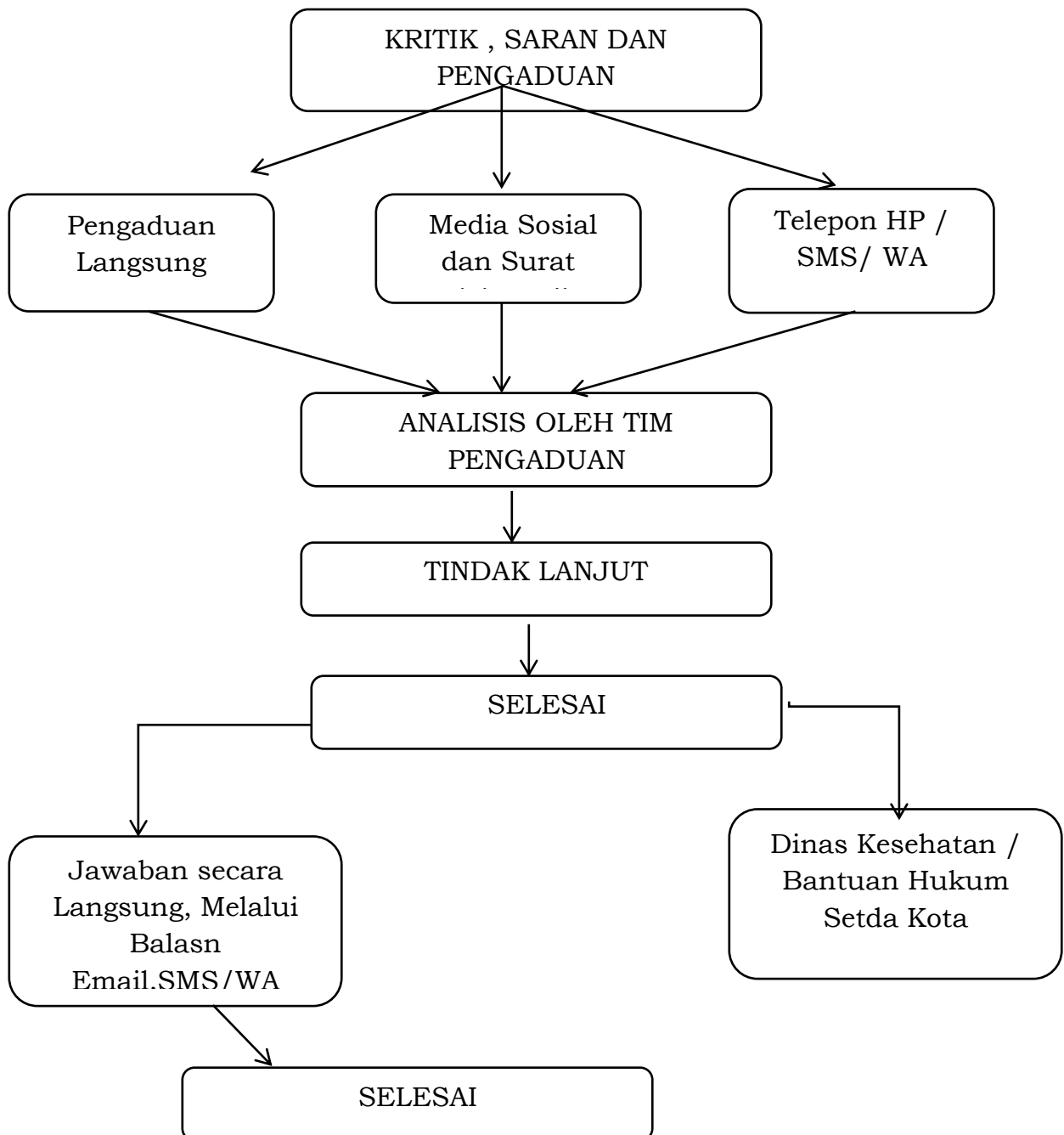
---

KEPALA UPTD PUSKESMAS  
CIHIDEUNG



Hj. SITI HOTIMAH.S.Kep.,Ners  
NIP. 19660206 198903 2005

3. ALUR PENGADUAN MASYARAKAT PADA UPTD PUSKESMAS CIHIDEUNG.



Ditetapkan di : Tasikmalaya  
pada tanggal : 03 Januari 2023

KEPALA UPTD PUSKESMAS  
CIHIDEUNG



Hj. SITI HOTIMAH.S.Kep.,Ners  
NIP. 19660206 198903 2005