ASLI

TERKENDALI 10

PEMERINTAH KABUPATEN KEDIRI
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS NGANCAR
Jalan Kelud Nomor 128 Ngancar-Kediri
Telp.(0354) 445001 Email: pkmngancar@gmail.com
KEDIRI
Kode Pos. 64291

KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS NGANCAR

NOMOR : 188/9/418.25.3.66/2023

TENTANG

TIM PENANGANAN KELUHAN DAN

PENINGKATAN KEPUASAN MASYARAKAT (PKPKM)

KEPALA UPTD PUSKESMAS NGANCAR,

Menimbang :

a. bahwa unit penyelenggara pelayanan public dituntut meningkatkan kualitas guna memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan;
b. bahwa agar harapan masyarakat terpenuhi perlu adanya upaya penanganan keluhan dan peningkatan kepuasan pasien terhadap pelayanan di UPTD Puskesmas Ngancar;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Ngancar tentang Tim Penanganan Keluhan dan Peningkatan Kepuasan Masyarakat (PKPKM).

Mengingat :

1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan;
3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
4. Peraturan Bupati Kediri Nomor 64 Tahun 2021 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri.

M E M U T U S K A N :

Menetapkan	:	**KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS NGANCAR TENTANG TIM PENANGANAN KELUHAN DAN PENINGKATAN KEPUASAN MASYARAKAT (PKPKM) DI UPTD PUSKESMAS NGANCAR**
KESATU	:	Susunan keanggotaan Tim Penanganan Keluhan dan Peningkatan Kepuasan Masyarakat (PKPKM) di UPTD Puskesmas Ngancar sebagaimana tercantum dalam lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini;
KEDUA	:	Uraian tugas Tim Penanganan Keluhan dan Peningkatan Kepuasan Masyarakat (PKPKM) di UPTD Puskesmas Ngancar sebagaimana tercantum dalam lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini;
KETIGA	:	Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya, maka akan diadakan pembetulan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : KEDIRI

Pada tanggal : 09 Januari 2023

KEPALA UPTD PUSKESMAS NGANCAR,

ICHWAN NUDIN

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS NGANCAR

NOMOR : 188/ 9/ 418.25.3.66/2023

TENTANG : TIM PENANGANAN KELUHAN DAN PENINGKATAN KEPUASAN MASYARAKAT (PKPKM)

SUSUNAN TIM PENGELOLA PENANGANAN KELUHAN DAN PENINGKATAN KEPUASAN (PKPKM) DI UPTD PUSKESMAS NGANCAR

JABATAN	NAMA
Penanggung Jawab	Binti Maratus Sholikah, S.KM
Sekretaris	Sandra Feby W.
Anggota	Evi Sita Dewi, A.Md.Kes
Anggota	Anis Nur Laili, A.Md.Keb

KEPALA UPTD PUSKESMAS NGANCAR,

ICHWAN NUDIN

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS NGANCAR
NOMOR : 188/ 9/ 418.25.3.66/2023
TENTANG : TIM PENANGANAN KELUHAN DAN PENINGKATAN KEPUASAN MASYARAKAT (PKPKM)

URAIAN TUGAS TIM PENANGANAN KELUHAN DAN PENINGKATAN KEPUASAN MASYARAKAT (PKPKM)

1. Penanggungjawab :
   a. Mengkoordinir pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan di Puskesmas
   b. Membina tim penanganan keluhan dan peningkatan kepuasan masayarakat
   c. Monitor dan evaluasi
2. Sekretaris :
   a. Menginventarisir dan mengelola hasil pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan Puskesmas
   b. Melakukan koordinasi dengan satuan/unit kerja terkait dalam rangka penanganan pengaduan yang bersifat lintas satuan/unit kerja
   c. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan Puskesmas
   d. Melaporkan hasil penyelenggaraan pelayanan penangananpengaduan di lingkungan puskesmas kepada Kepala Puskemas, baik secara periodik maupun insidentil
   e. Menyiapkan bahan laporan pelayanan pengaduan di lingkungan Puskesmas yang akan disampaikan kepada Kepala Puskesmas
3. Anggota :
   a. Menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui media penyampaian pengaduan
   b. Melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima
   c. Meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian
   d. Mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada penerima pelayanan yang bertindak selaku pelapor
   e. Menyusun laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan
   f. Mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan, baik secara periodik maupun insidentil kepada Penanggungjawab Penanganan Keluhan dan Peningkatan Kepuasan Masyarakat (PKPKM) di Puskesmas

KEPALA UPTD PUSKESMAS NGANCAR,

PEMERINTAH KABUPATEN NGANJUK DINAS KESEHATAN UPTD PUSKESMAS NGANCAR

ICHWAN NUDIN