



**PEMERINTAH KABUPATEN KEDIRI
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS PAGU**

Jl. Supriyadi No. 98 Ds. Pagu Kec Pagu
Telepon (0354) 545443 Email : puskesmaspagu2012@gmail.com
KEDIRI

Kode Pos : 64183

**KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS PAGU
NOMOR : SK/800/A.TU/310/418.25.3.70/2022**

**TENTANG
PENETAPAN TIM PENANGANAN KELUHAN DAN PENINGKATAN
KEPUASAN MASYARAKAT**

KEPALA UPTD PUSKESMAS PAGU,

Menimbang : a. bahwa unit penyelenggara pelayanan publik dituntut meningkatkan kualitas guna memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan;
b. bahwa untuk mewujudkan hal tersebut, maka dapat di capai salah satunya dengan pembentukan Tim Penanganan Keluhan dan Peningkatan Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Pagu;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, maka perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Pagu.

Mengingat : 1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 TENTANG Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;
3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Tehnis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;Puskesmas;
5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas;

6. Peraturan Bupati Kediri Nomor 2 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Daerah UPTD Puskesmas di Kabupaten Kediri;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2016 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan** : KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS PAGU TENTANG TIM PENANGANAN KELUHAN DAN PENINGKATAN KEPUASAN MASYARAKAT DI UPTD PUSKESMAS PAGU.
- KESATU** : Struktur Tim Penanganan Keluhan dan Peningkatan Kepuasan Masyarakat sebagaimana tercantum dalam lampiran ini, merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEDUA** : Menetapkan uraian tugas Tim Penanganan Keluhan dan Peningkatan Kepuasan Masyarakat UPTD Puskesmas Pagu.
- KETIGA** : Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Pagu ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan berlakunya Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Pagu maka Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Pagu Nomor : SK/A.MT/008/2019 tentang Tim Survey dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya, maka akan dilakukan pembetulan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : KEDIRI
Pada tanggal : 22 Januari 2022

KEPALA UPTD PUSKESMAS PAGU


R. TARIQ FALAKHUDDIN CAHYA KUSUMA

LAMPIRAN I

KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS PAGU

NOMOR : SK/800/A.TU/310/418.3.70/2022

TENTANG : PENETAPAN TIM PENANGANAN KELUHAN DAN
PENINGKATAN KEPUASAN MASYARAKAT

**SUSUNAN TIM PENANGANAN KELUHAN DAN PENINGKATAN
KEPUASAN MASYARAKAT DI UPTD PUSKESMAS PAGU**

Koordinator : Tatik Tarmiati, Amd Keb
Sekretaris : Ana Rojanah, Amd Keb
Anggota : 1. Yeni Puryantiningsih, Amd Keb
2. Yuli Sudarwati, Amd Keb
3. Retno Dewi I, Amd Keb
4. Sutiar, Amd Farm
5. Suprayitno

KEPALA UPTD PUSKESMAS PAGU


R. TARIQ FALAKHUDDIN CAHYA KUSUMA

LAMPIRAN II

KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS PAGU

NOMOR : SK/800/A.TU/310/418.3.70/2022

**TENTANG : PENETAPAN TIM PENANGANAN KELUHAN DAN
PENINGKATAN KEPUASAN MASYARAKAT**

**URAIAN TUGAS TIM PENANGANAN KELUHAN DAN PENINGKATAN
KEPUASAN MASYARAKAT UPTD PUSKEMAS PAGU**

A. URAIAN TUGAS KOORDINATOR

1. Mengkoordinir pelaksanaan pelayanan pengaduan pelanggan di Puskesmas
2. Membina tim penanganan pedaduan pelanggan
3. Melakukan monitoring dan evaluasi kegiatan

B. URAIAN TUGAS SEKRETARIS

1. Menginventarisir dan mengelola hasil pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan Puskesmas
2. Melakukan koordinasi dengan unit kerja terkait dalam rangka penanganan pengaduan yang bersifat lintas unit kerja
3. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan pengaduan di lingkungan Puskesmas
4. Melaporkan hasil penyelenggaraan pelayanan pengaduan di lingkungan Puskesmas kepada Penanggung Jawab Mutu dan Kepala Puskesmas baik secara periodic maupun isidentil.
5. Menyiapkan bahan laporan pelayanan pengaduan di lingkungan Puskesmas yang akan disampaikan kepada Penanggung Jawab Mutu dan Kepala Puskesmas

C. URAIAN TUGAS ANGGOTA

1. Menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan / pelanggan melalui media penyampaian pengaduan pelanggan.
2. Melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima.
3. Meneruskan pengaduan kepada koordinator untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian.
4. Mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada penerima pelayanan / pengguna layanan yang bertindak sebagai pelapor.
5. Menyusun laporan hasil penyelenggaraan pelayanan pengaduan.

6. Mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan pelayanan pengaduan baik secara periodik maupun secara insidental kepada koordinator penanganan keluhan dan peningkatan kepuasan masyarakat.

KEPALA UPTD PUSKESMAS PAGU



R. TARIQ FALAKHUDDIN CAHYA KUSUMA