PEMERINTAH KABUPATEN KEDIRI
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS PLOSOKLATEN
Jl. Raya Brenggolo No.204 Plosoklaten Kediri 64175
Telepon (0354) 3101970 Email :uptdpkmplosoklaten@gmail.com
KEDIRI
Kode Pos 64175

KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS PLOSOKLATEN

NOMOR : 188/AM.SK.MT.012/418.25.3.68.1/2023

TENTANG

SK PENETAPAN TIM PENANGANAN KELUHAN DAN PENINGKATAN KEPUASAN MASYARAKAT

KEPALA UPTD PUSKESMAS PLOSOKLATEN,

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 dicapai salah satunya dengan pembentukan Tim Penanganan Keluhan dan Peningkatan Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Plosoklaten;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, maka perlu ditetapkan dengan Keputusan kepala UPTD Puskesmas Plosoklaten;

Mengingat :

1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara tahun 2009 Nomor 112);
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara tahun 2009 Nomor 140 tambahan Lembaran Negara Nomor 5063);
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas;
5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dan Partisipasi Masyarakat;
8. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri Nomor 503.09.07/ 0754 /418.27/2019 tentang Pemberian Izin Operasional Puskesmas Plosoklaten;

MEMUTUSKAN

Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS PLOSOKLATEN TENTANG TIM PENANGANAN KELUHAN DAN PENINGKATAN KEPUASAN MASYARAKAT DI UPTD PUSKESMAS PLOSOKLATEN**

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 Plosoklaten.

KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, apabila ada kekeliruan maka keputusan ini akan dibetulkan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di KEDIRI
pada tanggal 10 JANUARI 2023

KEPALA UPTD PUSKESMAS PLOSOKLATEN

PEMERINTAH KABUPATEN KEDIRI
UPTD PUSKESMAS PLOSOKLATEN
DINAS KESEHATAN

DYAH ARIFIANTI

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS PLOSOKLATEN
NOMOR : 188/AM.SK.MT.012/418.25.3.68.1/2023
TENTANG : PENETAPAN TIM PENANGANAN KELUHAN DAN PENINGKATAN KEPUASAN MASYARAKAT

SUSUNAN TIM PENANGANAN KELUHAN DAN PENINGKATAN KEPUASAN MASYARAKAT DI UPTD PUSKESMAS PLOSOKLATEN

Koordinator	:	Putri Ines Anggraini,SKM
Sekertaris	:	Ghatmee Kresna F.Y, SKM
Anggota	:	1. Hakam Nasrulloh,Amd.KG.
		2. Apt. Mamik Dwi Yusinta, S.Farm
		3. Saka Adi Nugraha, A.Md.Kom
		4. Nashrul Umam, AMd.PK
		5. Afifah Nurma Sari. S.Gz

KEPALA UPTD PUSKESMAS PLOSOKLATEN



DYAH ARIFIANTI

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS PLOSOKLATEN
NOMOR : 188/AM.SK.MT.012/418.25.3.68.1/2023
TENTANG : PENETAPAN TIM PENANGANAN KELUHAN DAN PENINGKATAN KEPUASAN MASYARAKAT

URAIAN TUGAS TIM PENANGANAN KELUHAN DAN PENINGKATAN KEPUASAN MASYARAKAT UPTD PUSKESMAS PLOSOKLATEN

A. URAIAN TUGAS KOORDINATOR
1. Mengkoordinir pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan UPTD Puskesmas Plosoklaten.
2. Membina Tim Penanganan Pengaduan Pelanggan.
3. Melakukan monitoring dan evaluai kegiatan.
4. Memiliki wewenang untuk melaksanakan semua tugas dan tanggung jawab sebagai surveior di UPTD Puskesmas Plosoklaten.
5. Bertanggung jawab penuh terhadap Kepala Puskesmas atas pelaksanaan dan hasil hasil survei dan manjemen komplain yang telah dilakukannya

B. URAIAN TUGAS SEKRETARIS
1. Menginventarisisr dan mengelola hasil pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan UPTD Puskesmas Plosoklaten.
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 UPTD Puskesmas Plosokalten.
4. Melaporkan hasil penyelenggaraan pelayanan pengaduan di lingkungan UPTD Puskesmas Plosoklaten kepada Penanggung Jawab Mutu dan Kepala UPTD Puskesmas Plosoklaten baik secara pediodik maupun isidentil.
5. Menyiapkan bahan laporan pelayanan pengaduan di lingkungan Puskesmas yang akan disampaikan kepada kepada Penanggung Jawab Mutu dan Kepala UPTD Puskesmas Plosoklaten.

C. URAIAN TUGAS ANGGOTA
1. Menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan/pelaggan 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 menyampaikan kepada penerima pelayanan / pengguna layanan yang bertindak sebagai pelapor.
5. Menyusun laporan hasil penyelenggaraan pelayanan pengaduan.
6. Mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan pelayanan pengadan baik secara periodik maupun isidentil kepada koordinator penanganan keluhan dan peningkatan kepuasan masyarakat.

KEPALA UPTD PUSKESMAS PLOSOKLATEN

PEMERINTAH KABUPATEN KEDIRI
UPTD PUSKESMAS PLOSOKLATEN
DINAS KESEHATAN

RIYAH ARIFIANTI