PEMERINTAH KABUPTEN KEDIRI
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS PUHJARAK
Jalan Raya Papar-Pare KM.6,Kecamatan Plemahan,Kabupaten Kediri 64155
Telepon (0354) 394113 Pos-el : puskesmaspuhjarak@gmail.com
Laman : www.kedirikab.go.id

KEPUTUSAN

KEPALA UPTD PUKESMAS PUHJARAK

Nomor : 188/314/418.25.3.75/2025

TENTANG

TIM PENANGANAN KELUHAN DAN PENINGKATAN KEPUASAN MASYARAKAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA UPTD PUSKESMAS PUHJARAK,

Menimbang :

a. bahwa dalam mengemban tugas pokok dan fungsi, perlu disusun pengorganisasian yang jelas di Puskesmas, sehingga setiap karyawan yang memegang posisi baik pimpinan, penanggungjawab maupun pelaksana akan melakukan tugas sesuai tanggung jawab dan kewenangannya;
b. bahwa untuk peningkatan kualitas dan kinerja pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
c. bahwa Surat Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Puhjarak Nomor 188/1429/418.25.3.75/2023 tentang tentang Tim Penanganan Keluhan dan Peningkatan Kepuasan Masyarakat UPTD Puskesmas Puhjarak sudah tidak sesuai dan perlu adanya revisi;
d. bahwa sehubungan dengan huruf a dan b maka perlu ditetapkannya keputusan kepala UPTD Puskesmas Puhjarak tentang tim penanganan keluhan dan peningkatan kepuasan masyarakat dan Uraian Tugas di UPTD Puskesmas Puhjarak.

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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;

5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS PUHJARAK TENTANG TIM PENANGANAN KELUHAN DAN PENINGKATAN KEPUASAN MASYARAKAT DAN URAIAN TUGAS DI UPTD PUSKESMAS PUHJARAK.

Kesatu : Menetapkan Tim Penanganan Keluhan dan Peningkatan Kepuasan masyarakat UPTD Puskesmas Puhjarak sebagaimana tercantum dalam lampiran I keputusan ini;

Kedua : Menetapkan uraian tugas Tim Penanganan Keluhan dan Peningkatan Kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Puhjarak sebagaimana tercantum dalam lampiran II keputusan ini.

Ketiga : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya, maka akan diadakan pembetulan sebagaimana mestinya. Pada saat Keputusan Kepala Puskesmas Puhjarak ini berlaku, Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Puhjarak Nomor 188/1429/418.25.3.75/2023 tentang Tim Penanganan Keluhan dan Peningkatan Kepuasan Masyarakat UPTD Puskesmas Puhjarak dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Ditetapkan di : Kediri
pada tanggal : 06 Februari 2025

KEPALA UPTD PUSKESMAS PUHJARAK,

dr. Dewi Retno Purnamawati
Pembina Utama Muda
NIP. 19720429 200212 2 003

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS PUHJARAK
NOMOR : 188/314/418.25.3.75/2025
TENTANG : TIM PENANGANAN KELUHAN DAN PENINGKATAN KEPUASAN MASYARAKAT UPTD PUSKESMAS PUHJARAK

TIM PENANGANAN KELUHAN DAN PENINGKATAN KEPUASAN MASYARAKAT UPTD PUSKESMAS PUHJARAK

1. Ketua :
   Muchamad Faisal Afifudin.,S.M.
2. Anggota Tim Survey Kepuasan pasien :
   1. Sinta Orga Berllina.,A.md.Kep.
3. Anggota tim penanganan pengaduan dan umpan balik :
   1. Tita Putri Mardika.,S.KM.

KEPALA UPTD PUSKESMAS PUHJARAK

dr. Dewi Retno Purnamawati
Pembina Utama Muda
NIP. 19720429 200212 2 003

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS PUHJARAK
NOMOR : 188/314/418.25.3.75/2025
TENTANG : TIM PENANGANAN KELUHAN DAN PENINGKATAN KEPUASAN MASYARAKAT UPTD PUSKESMAS PUHJARAK

URAIAN TUGAS TIM PENANGANAN KELUHAN DAN KEPUASAN MASYARAKAT
UPTD PUSKESMAS PUHJARAK

I. Ketua mempunyai tugas :
1. Bertanggung jawab dalam pelaksanaan penanganan pengaduan dan peningkatan kepuasan masyarakat di Puskesmas
2. Melakukan koordinasi dengan tim PKPKM dalam penanganan keluhan dan survey kepuasan
3. Merencanakan, mengolah data, melakukan analisa hasil penanganan pengaduan dan survey kepuasan bersama dengan tim
4. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan PKPKM di lingkungan puskesmas.
5. Menyusun laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan dan survey kepuasan bersama dengan tim
6. Melaporkan hasil survey serta hasil penanganan pengaduan kepada kepala puskesmas dan penanggung jawab manajemen mutu

II. Anggota tim survey kepuasan pasien mempunyai tugas :
1. Melaksanakan survey kepuasan pasien dengan membagikan kuisioner pada pasien
2. Membantu ketua PKPKM merekap hasil survey ke dalam aplikasi INM
3. mengolah data, melakukan analisa dan tindak lanjut hasil survey kepuasan

III. Anggota tim penanganan pengaduan dan umpan balik mempunyai tugas :
1. Menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan baik secara langsung maupun tidak langsung
2. Menindaklanjuti setiap pengaduan yang diterima dan mencatat hasil penyelesaian

3. Menyampaikan hasil penanganan pengaduan baik secara periodik maupun insidentil kepada ketua PKPKM

KEPALA UPTD PUSKESMAS PUHJARAK



dr. Dewi Retno Purnamawati
Pembina Utama Muda
NIP. 19720429 200212 2 003