

Nomor	: 445 / 023 / 2022
Revisi Ke	: 1
No. Copy Dokumen	:
Berlaku Tgl	: 1 Juli 2022



SURAT KEPUTUSAN (SK)

PEMBENTUKAN TIM ASUPAN, KEPUASAN DAN PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN UPT PUSKESMAS NOYONTAAN

**PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS NOYONTAAN
Jl. Dr. Wahidin No.79 Telepon (0285) 421833 Kode Pos 51129
PEKALONGAN**



PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS NOYONTAAN

KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS NOYONTAAN

KOTA PEKALONGAN

NOMOR 445 / 023 / 2022

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM ASUPAN, KEPUASAN DAN PENANGANAN

PENGADUAN PELANGGAN UPT PUSKESMAS NOYONTAAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA UPT PUSKESMAS NOYONTAAN

KOTA PEKALONGAN,

Menimbang : a. bahwa dalam upaya peningkatan mutu pelayanan UPT Puskesmas Noyontaan maka diperlukan penilaian Kepuasan Pelanggan;

b. bahwa dalam melakukan penilaian kepuasan pelanggan Puskesmas perlu adanya Kebijakan Kepala UPT Puskesmas Noyontaan sebagai landasan untuk pengumpulan kotak saran di UPT Puskesmas Noyontaan;

c. bahwa berdasar pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Puskesmas tentang Pembentukan Tim Asupan, Kepuasan Dan Penanganan Pengaduan Pelanggan;

Mengingat : 1. Undang - Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;

2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia

Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;

3. Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 77 Tahun 2019 Tentang Unit Pelaksana Teknis Pusat Keschatan Masyarakat Kota Pekalongan.
4. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Pekalongan Nomor 188.4/2394.2 Tahun 2020 tentang Struktur Organisasi Puskesmas di Kota Pekalongan.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PEMBENTUKAN TIM ASUPAN, KEPUASAN DAN PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN UPT PUSKESMAS NOYONTAAN.

KESATU : Menunjuk nama-nama dalam lampiran surat keputusan ini sebagai Tim Asupan, Kepuasan Dan Penanganan Pengaduan Pelanggan UPT Puskesmas Noyontaan.

KETIGA : Uraian tugas Tim Asupan, Kepuasan Dan Penanganan Pengaduan Pelanggan dijabarkan dalam lampiran keputusan ini.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pekalongan

pada tanggal 1 Juli 2022

KEPALA UPT PUSKESMAS NOYONTAAN

KOTA PEKALONGAN



LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA UPT
PUSKESMAS NOYONTAAN
NOMOR 445 / 023 / 2022
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM ASUPAN,
KEPUASAN DAN PENANGANAN
PENGADUAN PELANGGAN UPT
PUSKESMAS NOYONTAAN

I. TIM ASUPAN, KEPUASAN DAN PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN

Penanggung Jawab : dr. Fabriana Istia Herani

Ketua : Muthia Lina Kholillah, Amd. Keb

Anggota :

1. Qonita Rahma, A.Md. Kes
2. Selvi Asihana, S.Tr. Gz
3. Rofika Rohma, A.Md.Kep

II. URAIAN TUGAS TIM ASUPAN, KEPUASAN DAN PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN

A. Penanggungjawab

1. Mengkoordinir pelaksanaan pelayanan pengaduan pelanggan di UPT Puskesmas Noyontaan
2. Membina tim asupan, kepuasan dan penanganan pengaduan pelanggan
3. Monitor dan evaluasi

B. Ketua

1. Menginventarisir dan mengelola hasil pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan UPT Puskesmas Noyontaan
2. Melakukan koordinasi dengan unit pelayanan terkait dalam rangka penanganan pengaduan yang bersifat lintas unit pelayanan

3. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan UPT Puskesmas Noyontaan
4. Melaporkan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan UPT Puskesmas Noyontaan baik secara periodik maupun insidentil
5. Menyiapkan bahan laporan Pelayanan pengaduan di lingkungan UPT Puskesmas Noyontaan yang akan disampaikan kepada Kepala Puskesmas

C. Anggota

1. Membuka kotak kritik dan saran serta media sosial sarana pengaduan setiap hari
2. Menerima masukan, saran, kritik dan aduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui sarana pengaduan yang ada
3. Melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima
4. Meneruskan pengaduan kepada Tim untuk pembahasan tindak lanjut pengaduan
5. Mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada penerima pelayanan yang bertindak selaku pelapor
6. Menyusun laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan
7. Mempublikasikan hasil penanganan pengaduan melalui papan pengumuman Puskesmas

KEPALA UPT PUSKESMAS NOYONTAAN

KOTA PEKALONGAN

