



PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
UPT PUSKESMAS NOYONTAAN KOTA PEKALONGAN

KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS NOYONTAAN
KOTA PEKALONGAN

NOMOR 445 / 023 / 2022

TENTANG

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

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 Pengaduan, Asupan Dan Kepuasan 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 Kesehatan Masyarakat Kota Pekalongan.
4. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Pekalongan Nomor 188.4/2394.2 Tahun 2020 tentang Struktur Organisasi Puskesmas di Kota Pekalongan.

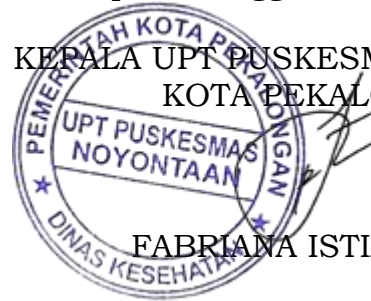
MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : PEMBENTUKAN TIM PENGADUAN, ASUPAN DAN KEPUASAN PELANGGAN UPT PUSKESMAS NOYONTAAN KOTA PEKALONGAN.
- KESATU : Menunjuk nama-nama dalam lampiran surat keputusan ini sebagai Tim Asupan, Kepuasan Dan Penanganan Pengaduan Pelanggan UPT Puskesmas Noyontaan.

- KEDUA : Uraian tugas Tim Pengaduan, Asupan dan Kepuasan Pelanggan dijabarkan dalam lampiran 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 Pekalongan
pada tanggal 1 Juli 2022

KERALA UPT PUSKESMAS NOYONTAAN
KOTA PEKALONGAN,



FABRIANA ISTIA HERANI

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

TIM ASUPAN, KEPUASAN DAN PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN
UPT PUSKESMAS NOYONTAAN KOTA PEKALONGAN

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
 4. Safira, A.Md

II. URAIAN TUGAS TIM PENGADUAN, ASUPAN DAN KEPUASAN PELANGGAN

A. Penanggung jawab

1. Mengkoordinir pelaksanaan pelayanan pengaduan pelanggan di UPT Puskesmas Noyontaan.
2. Membina Tim Pengaduan, Asupan dan Kepuasan Pelanggan.
3. Monitoring 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 insidental.
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,



FABRIANA ISTIA HERANI