



**PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA
PUSKESMAS PURING**

Jl. Petanahan No. 19 Sitiadi Puring Kebumen Kode Pos 54383

Telp. (0287) 6655155 e-mail : puzkpurink@gmail.com

Website : puskesmaspuring@kebumenkab.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS PURING
NOMOR : 011/KMP/KEP/2023**

TENTANG

TIM PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN DAN KEPUASAN MASYARAKAT

KEPALA PUSKESMAS PURING,

- Menimbang : a. bahwa unit penyelenggara pelayanan publik dituntut meningkatkan kualitas kinerja pelayanan guna memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan;
- b. bahwa dalam rangka menyelesaikan masalah/kendala yang muncul dari ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan di Puskesmas;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan huruf a dan b, maka perlu ditetapkan Keputusan Kepala Puskesmas Puring Puring tentang Tim Penanganan Keluhan Pelanggan dan Kepuasan Masyarakat;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 39 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Program Indonesia Sehat Dan Pendekatan Keluarga;
3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 44 Tahun 2016 Tentang Pedoman Manajemen Puskesmas;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 31 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Puskesmas;
8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas Puring;
9. Peraturan Menteri Kesehatan No. 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Puskesmas Puring, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat

Praktik Mandiri Dokter Gigi;

10. Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengawasan Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen;
11. Peraturan Bupati Kebumen No. 135 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas Puring;
12. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Kebumen Nomor 800/181/KEP/2022 tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas, Wewenang dan Tanggungjawab, Serta Alur Komunikasi dan Koordinasi Puskesmas;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS PURING TENTANG TIM PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN DAN KEPUASAN MASYARAKAT

KESATU : Menetapkan Tim Penanganan Keluhan Pelanggan dan Kepuasan Masyarakat sebagaimana tercantum dalam lampiran yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.

KEDUA : Uraian tugas Tim Penanganan Keluhan Pelanggan dan Kepuasan Masyarakat sebagaimana tercantum dalam lampiran yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.

KETIGA : Tim Penanganan Keluhan Pelanggan dan Kepuasan Masyarakat bertanggungjawab kepada Kepala Puskesmas.

KEEMPAT : Segala biaya yang ditimbulkan akibat Keputusan ini dibebankan pada anggaran Puskesmas Puring.

KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, maka akan dilakukan perbaikan dan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Puring
pada tanggal 03 Januari 2023



LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS PURING
NOMOR : 011/KMP/KEP/2023
TENTANG
TIM PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN DAN
KEPUASAN MASYARAKAT

A. SUSUNAN TIM PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN DAN KEPUASAN MASYARAKAT

NO	NAMA	JABATAN DALAM TIM
1	dr. Kukuh Muchrodi, MM.	Penanggungjawab
2	Robiatul Adawiah, S.KM.	Ketua
3	Umi Laila Juliati, A.Md. Keb	Sekretaris
4	Sarinah	Anggota
5	Ginanjari Berlianti, A.Md. Keb.	Anggota
6	Iva Aviana, A.Md. Keb.	Anggota

B. URAIAN TUGAS TIM PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN DAN KEPUASAN MASYARAKAT

Kegiatan Tim Penanganan Keluhan Pelanggan dan Kepuasan Masyarakat adalah mengelola Umpan Balik Puskesmas dalam upaya meningkatkan mutu kinerja pelayanan dan kepuasan terhadap pelayanan Puskesmas. Berikut adalah uraian tugas dan kewajiban Tim Penanganan Keluhan Pelanggan dan Kepuasan Masyarakat :

1. Ketua :
 - a. Mengkoordinir pelaksanaan penanganan aduan/keluhan pelanggan dan pengelolaan umpan balik di Puskesmas.
 - b. Membina Tim Penanganan Keluhan Pelanggan dan Kepuasan Masyarakat.
 - c. Melakukan Monitoring dan evaluasi penanganan aduan/keluhan pelanggan dan pengelolaan umpan balik di Puskesmas
 - d. Melaporkan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan aduan/keluhan pelanggan dan pengelolaan umpan balik di Puskesmas Puring kepada Tim Mutu dan Kepala Puskesmas.
2. Sekretaris :
 - a. Menginventarisir dan mengelola hasil pelayanan penanganan aduan/keluhan pelanggan dan pengelolaan umpan balik di Puskesmas.
 - b. Melakukan koordinasi dengan satuan/unit kerja terkait dalam rangka penanganan pengaduan yang bersifat lintas satuan/unit kerja.
 - c. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan Puskesmas.
 - d. Melaporkan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan puskesmas kepada Kepala Puskemas, baik secara periodik maupun insidentil.
 - e. Menyiapkan bahan laporan Pelayanan pengaduan di lingkungan Puskesmas yang akan disampaikan kepada Kepala Puskesmas.
3. Pelaksana :
 - a. Menerima aduan/keluhan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui media penyampaian aduan/keluhan;
 - b. Melakukan pencatatan terhadap setiap aduan/keluhan yang diterima;
 - c. Meneruskan aduan/keluhan kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian;
 - d. Mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada penerima pelayanan yang bertindak selaku pelapor;

- e. Menyusun laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan aduan/keluhan dan pengelolaan umpan balik Puskesmas;
- f. Mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan, baik secara periodik maupun insidental kepada Ketua Penanganan aduan/keluhan pelanggan di Puskesmas.

KEPALA PUSKESMAS PURING



KUKUH MUCHRODI