



**SURAT KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS
TENTANG TIM PENANGANAN ADUAN
DAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS BANYUANYAR**

Nomor	: 445.61/009 TAHUN 2022
Berlaku Tgl	: 26 Februari 2022

Ditetapkan Oleh:
Kepala Puskesmas Banyuanyar
Dinas Kesehatan Kota Surakarta

dr. Aji Danarto
NIP. 19800720 200604 1 013

**PUSKESMAS BANYUANYAR
2022**



PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS BANYUANYAR
Jl. Bone Utama No.38 -Telp. (0271) 711244
E-mail. puskesmasbanyuanyar@gmail.com
SURAKARTA
57137

KEPUTUSAN
KEPALA PUSKESMAS BANYUANYAR
NOMOR 445.61 / 009 TAHUN 2022

TENTANG

TIM PENANGANAN ADUAN DAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS BANYUANYAR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA PUSKESMAS BANYUANYAR,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Banyuanyar, diperlukan adanya umpan balik dan penilaian survei kepuasan masyarakat dari pengguna layanan puskesmas Banyuanyar;
 - b. bahwa dalam rangka menerima dan mengelola aduan dan survei kepuasan masyarakat, diperlukan adanya petugas yang mengelola aduan dan survei kepuasan masyarakat;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu ditetapkan Keputusan Kepala Puskesmas Banyuanyar tentang Tim Penanganan Aduan dan Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Banyuanyar;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS TENTANG TIM PENANGANAN ADUAN DAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PUSKESMAS BANYUANYAR

KESATU : Tim Penanganan Aduan dan Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Banyuanyar sebagaimana tercantum dalam lampiran dan menjadi satu kesatuan yang tidak terpisahkan dalam keputusan ini.

KEDUA : Tugas dari masing-masing Tim Penanganan Aduan dan Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Banyuanyar sebagaimana tercantum dalam lampiran dan menjadi satu kesatuan yang tidak terpisahkan dalam keputusan ini.

KETIGA : Surat keputusan ini mulai berlaku sejak ditetapkan dan apabila terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, akan dilakukan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Surakarta
pada tanggal 26 Februari 2022

KEPALA PUSKESMAS BANYUANYAR,



AJI DANARTO

LAMPIRAN 1

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS BANYUANYAR
DINAS KESEHATAN KOTA SURAKARTA.

NOMOR : 445.61/009 Tahun 2022
TANGGAL : 26 Februari 2022
TENTANG : TIM PENANGANAN ADUAN DAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PUSKESMAS
BANYUANYAR

TIM PENANGANAN ADUAN DAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS BANYUANYAR

Ketua : Rally Rahma Sitaagwa Zulaikha, S.Farm., Apt.
Sekretaris : Seliana Sinta Debi, A.Md.Ftr

Pelaksana :

1. Unit Pelayanan UKP : dr. Andani Limawati
2. Unit Pelayanan UKM : dr. Dinar Arum Wulansari
3. Call Center dan WA Puskesmas : Rally Rahma Sitaagwa Z., S.Farm., Apt.
4. Email Puskesmas : Seliana Sinta Debi, A.Md.Ftr
5. Facebook : Nurlainiyah Kartika Sari, SKM.
6. Website : Nurlainiyah Kartika Sari, SKM.
7. Instagram : Nurlainiyah Kartika Sari, SKM.
8. Kotak Saran dan Kuisioner : Sumiyati, A.Md.KG
9. Survei Kepuasan Masyarakat : Rizza Dyah Tirtawinata, A.Md.

KEPALA PUSKESMAS BANYUANYAR,



AJI DANARTO

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS BANYUANYAR
DINAS KESEHATAN KOTA SURAKARTA.

NOMOR : 445.61/009 Tahun 2022
TANGGAL : 26 Februari 2022
TENTANG : TIM PENANGANAN ADUAN DAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PUSKESMAS
BANYUANYAR

URAIAN TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB
TIM PENANGANAN ADUAN DAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS BANYUANYAR

Ketua Tim Penanganan Aduan dan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Mengkoordinir pelaksanaan pelayanan aduan dan survei kepuasan masyarakat.
2. Melakukan koordinasi dengan unit kerja terkait dalam rangka penanganan aduan yang bersifat lintas unit kerja.
3. Membina tim penanganan aduan dan survei kepuasan masyarakat.
4. Melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan penanganan aduan dan survei kepuasan masyarakat.
5. Melaporkan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan aduan dan survei kepuasan masyarakat kepada kepala puskesmas.
6. Memberikan umpan balik kepada pengguna layanan mengenai aduan yang sudah dilakukan tindak lanjut dan hasil survei kepuasan masyarakat melalui papan informasi dan website.

Sekretaris Tim Penanganan Aduan dan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Melakukan inventaris dan mengelola hasil pelayanan penanganan aduan dan survei kepuasan masyarakat di lingkungan puskesmas.
2. Membantu ketua tim dalam melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan penanganan aduan dan survei kepuasan masyarakat.
3. Menyiapkan bahan laporan penyelenggaraan pelayanan penanganan aduan dan survei kepuasan masyarakat.
4. Menyiapkan dan membuat bahan umpan balik yang akan diberikan kepada pengguna layanan mengenai aduan dan hasil survei kepuasan masyarakat yang sudah dilakukan tindak lanjut.

Pelaksana Tim Pengelola Aduan dan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Menerima pengaduan yang disampaikan oleh pengguna layanan melalui media penyampaian pengaduan.

2. Memberikan respon atau tanggapan awal terhadap aduan yang disampaikan oleh pengguna layanan sesuai dengan media yang digunakan oleh pengguna layanan saat melakukan aduan.
3. Melakukan pencatatan untuk setiap pengaduan yang diterima.
4. Meneruskan pengaduan kepada tim penanganan aduan dan survei kepuasan masyarakat yang berwenang untuk mendapat tindak lanjut dan penyelesaian.
5. Mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikan kepada pengguna layanan yang bertindak sebagai pelapor bila memungkinkan.
6. Menyusun laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan aduan dan survei kepuasan masyarakat.
7. Mengirimkan laporan hasil rekapan kepada sekretaris tim penanganan aduan dan survei kepuasan masyarakat.

KEPALA PUSKESMAS BANYUANYAR,



AJI DANARTO