

Nomor	188.4/008/KPTS/ 414.102.10/2024
Revisi Ke	04
Berlaku Tgl	14 Januari 2024



**KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS
TENTANG
TIM PENANGANAN PENGADUAN DAN UMPAN BALIK
PELANGGAN DAN MASYARAKAT
DI UOBF PUSKESMAS TAMBAKBOYO**

Ditetapkan

Kepala UOBF Puskesmas Tambakboyo



dr. Triani

NIP: 19790922-201101 2 004

**PEMERINTAH KABUPATEN TUBAN
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN
PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
UOBF PUSKESMAS TAMBAKBOYO**

Jalan Raya Tambakboyo No. 258 Telepon (0356) 411080

Email: puskesmas.iso.tambakboyo@gmail.com

TUBAN 62353



PEMERINTAH KABUPATEN TUBAN
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN
PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
UOBF PUSKESMAS TAMBAKBOYO

Jln. Raya Tambakboyo No.258 Telp.(0356) 411080

Email : puskesmas.iso.tambakboyo@gmail.com

TUBAN 62353

KEPUTUSAN KEPALA UOBF PUSKESMAS TAMBAKBOYO
Nomor : 188.4/008/KPTS/414.102.10/2024

TENTANG

TIM PENANGANAN PENGADUAN DAN UMPAN BALIK
PELANGGAN DAN MASYARAKAT
DI UOBF PUSKESMAS TAMBAKBOYO

KEPALA UOBF PUSKESMAS TAMBAKBOYO,

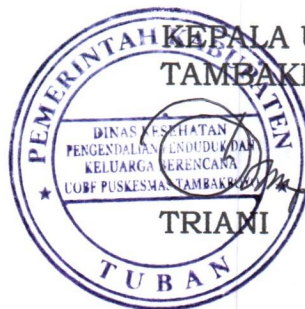
- Menimbang : a. bahwa Puskesmas adalah penyelenggara pelayanan publik yang berkewajiban memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat;
- b. bahwa Puskesmas melukan upaya perbaikan layanan dengan memperhatikan umpan balik dan keluhan dari masyarakat dan pengguna layanan;
- c. bahwa sehubungan dengan maksud tersebut pada huruf a, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala UOBF Puskesmas Tambakboyo tentang Tim Penanganan Pengaduan dan Keluhan Pelanggan dan Masyarakat di UOBF Puskesmas Tambakboyo;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Pusat Kesehatan Masyarakat;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2019 Tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kesehatan;

8. Peraturan Bupati Tuban Nomor 26 Tahun 2022 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Kabupaten Tuban;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
- KESATU : Tim Penanganan Pengaduan dan Umpan Balik Pelanggan dan Masyarakat di UOBF Puskesmas Tambakboyo.
- KEDUA : Puskesmas menampung pengaduan dan umpan balik dari Pengguna layanan dan masyarakat melalui sarana media kotak saran, Telepon, Media sosial, WA/SMS, Survei dan Pertemuan langsung dengan Masyarakat.
- KETIGA : Susunan dan uraian tugas tim yang dimaksud pada diktum kesatu tercantum dalam lampiran I dan II keputusan ini.
- KEEMPAT : Sejak ditetapkannya keputusan ini, maka Keputusan Kepala UOBF Tambakboyo Nomor 188.4/013/KPTS/414.102.10/2023 tentang Tim Pengelola Umpan Balik dan Keluhan dari Pelanggan dan Masyarakat di UOBF Puskesmas Tambakboyo dinyatakan tidak berlaku.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

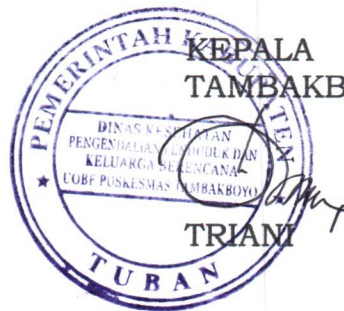
Ditetapkan di Tambakboyo
pada tanggal 14 Januari 2024



LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA UOBF
PUSKESMAS TAMBAKBOYO NOMOR
188.4/008/KPTS/414.102.10/2024
TENTANG
TIM PENANGANAN PENGADUAN DAN
UMPAN BALIK PELANGGAN DAN
MASYARAKAT DI UOBF PUSKESMAS
TAMBAKBOYO

**SUSUNAN TIM PENANGANAN PENGADUAN DAN UMPAN BALIK
PELANGGAN DAN MASYARAKAT DI UOBF PUSKESMAS TAMBAKBOYO**

NO	NAMA	JABATAN
1	KETUA TIM	ASTUTI, A.Md.Keb
2	SEKRETARIS	MIRDA KHOIRUNISSA' S.KM
3	ANGGOTA	1. Drg. SUPRAPTO 2. HENI SUSILOWATI, A.Md.Kes 3. WEMMY NOOR F, S.KM 4. ASTUTIK, A.Md.Kep 5. DIAN ANDAYANI, A.Md.Keb 6. RIZKI DIAN R, S.Tr



KEPALA UOBF PUSKESMAS
TAMBAKBOYO,

TRIANI

LAMPIRAN II
 KEPUTUSAN KEPALA UOBF
 PUSKESMAS TAMBAKBOYO NOMOR:
 188.4/008/KPTS/414.102.10/2024
 TENTANG
 TIM PENANGANAN PENGADUAN DAN
 UMPAN BALIK PELANGGAN DAN
 MASYARAKAT DI UOBF PUSKESMAS
 TAMBAKBOYO

URAIAN TUGAS TIM PENANGANAN PENGADUAN DAN UMPAN BALIK
 PELANGGAN DAN MASYARAKAT DI UOBF PUSKESMAS TAMBAKBOYO

No	SUSUNAN TIM	URAIAN TUGAS
1.	Ketua Tim Pengelola Umpan Balik dan Keluhan Pelanggan dan Masyarakat	<p>URAIAN TUGAS:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Menyusun program kerja penanganan pengaduan dan umpan balik pelanggan dan masyarakat Puskesmas b. Mengkoordinir seluruh kegiatan penanganan pengaduan dan umpan balik pelanggan dan masyarakat yang ada di Puskesmas Tambakboyo c. Melaksanakan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan penanganan pengaduan dan umpan balik pelanggan dan masyarakat di Puskesmas d. Melakukan analisis hasil penanganan pengaduan dan kepuasan masyarakat, umpan balik bersama anggota Tim Penanganan Pengaduan e. Mengkoordinir tim dalam melakukan rencana tindak lanjut terhadap pengaduan dan umpan balik masyarakat f. Memastikan ketersediaan pedoman, kebijakan dan SOP penanganan pengaduan masyarakat di Puskesmas g. Melaporkan hasil penanganan pengaduan masyarakat kepada Kepala Puskesmas <p>WEWENANG: Memiliki wewenang untuk menjaga peningkatan kepuasan masyarakat terhadap Puskesmas</p> <p>TANGGUNG JAWAB: Bertanggung jawab penuh terhadap peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas.</p>

2	Sekretaris Tim Pengelola Umpan Balik dan Keluhan Pelanggan dan Masyarakat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan koordinasi dengan Ketua Tim dalam rangka menyelaraskan kegiatan yang akan dilaksanakan guna kelancaran pelaksanaan tugas. 2. Melaksanakan kegiatan pendokumentasian hasil penanganan pengaduan dan umpan balik masyarakat 3. Melaksanakan kegiatan pengolahan data, penyusunan program kerja, monitoring dan evaluasi, berdasarkan hasil evaluasi pelaksanaan kegiatan. 4. Menyusun laporan hasil kegiatan Tim penanganan pengaduan dan umpan balik pelanggan dan masyarakat. 5. Melaksanakan notulensi pada kegiatan rapat Tim 6. Menyimpan seluruh dokumen hasil kegiatan tim penanganan pengaduan dan umpan balik masyarakat <p>WEWENANG: Memiliki wewenang untuk menyiapkan pelaksanaan dan metode penyusunan hasil penanganan pengaduan dan umpan balik Pelanggan dan Masyarakat</p> <p>TANGGUNGJAWAB Bertanggungjawab penuh terhadap Kepala Puskesmas atas kegiatan penanganan pengaduan dan umpan balik Pelanggan dan Masyarakat</p>
3	Anggota Tim Pengelola Umpan Balik dan Keluhan Dari Pelanggan dan Masyarakat	<p>URAIAN TUGAS:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Menyusun program penanganan pengaduan dan umpan balik Pelanggan dan Masyarakat b. Membuat perencanaan survei kepuasan Pelanggan dan Masyarakat ; c. Melaksanakan survei sesuai jadwal yang telah ditetapkan; d. Merekap data, mengelolah dan menganalisa hasil survey kepuasan masyarakat; e. Melakukan pengelolaan pengaduan dan umpan balik dari Pelanggan dan Masyarakat <p>WEWENANG: Memiliki kewenangan untuk melakukan upaya peningkatan kepuasan masyarakat terhadap Puskesmas.</p> <p>TANGGUNG JAWAB: Bertanggung jawab penuh kepada Ketua tim dalam pelaksanaan peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas.</p>

