



**KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS KOTO KATIK  
NOMOR : SK/003/PUSK-KK/2024**

**TENTANG**

**TIM SURVEI KEPUASAN DAN PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT PADA  
UPTD PUSKESMAS KOTO KATIK  
TAHUN ANGGARAN 2024,**

**KEPALA UPTD PUSKESMAS KOTO KATIK,**

- Menimbang** :
- a. bahwa pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat;
  - b. bahwa upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survey kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana maksud huruf a dan b perlu menetapkan Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Koto Katiak tentang Tim Survei Kepuasan dan Pengelola Pengaduan Masyarakat pada UPTD Puskesmas Koto Katiak Tahun 2024;
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
  2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan;
  4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;

5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Program Indonesia Sehat dengan Pendekatan Keluarga;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Bidang Kesehatan;
10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;

**MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan** : **KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS KOTO KATIK TENTANG TIM SURVEI KEPUASAN DAN PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT PADA UPTD PUSKESMAS KOTO KATIK TAHUN 2024.**

**KESATU** : Menunjuk Tim Survei Kepuasan dan Pengelola Pengaduan Masyarakat pada UPTD Puskesmas Koto Katik sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

**KEDUA** : Adapun tugas dan kewajiban tim survei kepuasan dan pengaduan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Menyusun rencana survei, menentukan metode survei, tujuan survei, jadwal survei dan menyiapkan instrumen survei dan pengaduan masyarakat.
2. Melaksanakan survei kepuasan pelanggan dan menerima pengaduan masyarakat.
3. Melakukan pengumpulan data, analisis data, perumusan masalah, prioritas masalah, dan rencana tindak lanjut dari hasil survei dan pengaduan masyarakat serta mengusulkan rekomendasi kepada kepala Puskesmas.
4. Melaporkan hasil survei dan pengaduan masyarakat kepada Tim mutu Puskesmas dan Kepala Puskesmas.

5. Mempertanggungjawabkan hasil kegiatan kepada Kepala Puskesmas.

**KETIGA** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal 2 Januari 2024 dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan dilakukan perbaikan/perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Padang Panjang  
Pada tanggal : 02 Januari 2024

**KEPALA UPTD PUSKESMAS KOTO KATIK  
KOTA PADANG PANJANG**

  
**IRDA YULIA**

Lampiran I : Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang  
Nomor : SK/003/PUSK-KK/2024  
Tanggal : 02 Januari 2024  
Tentang : Penunjukan Tim Survei Kepuasan dan Pengelola Pengaduan Masyarakat UPTD Puskesmas Koto Katik Tahun 2024;

**SUSUNAN TIM SURVEI KEPUASAN DAN PENGELOLA PENGADUAN  
MASYARAKAT UPTD PUSKESMAS KOTO KATIK TAHUN 2024**

Penanggung Jawab : Irda Yulia, SKM  
Ketua : Dian Maya Sari, Amd.AK  
Sekretaris : Rina Nofita, Am.AK  
Anggota :  
1. Ns. Nelly Novita, S.Kep  
2. Asnidar Astuti, Amd.Keb  
3. Idwal Zamzi, SKM

Ditetapkan di : Padang Panjang  
Pada tanggal : 02 Januari 2024

**KEPALA UPTD PUSKESMAS KOTO KATIK  
KOTA PADANG PANJANG**

  
**IRDA YULIA**