



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

Jalan Kenanga, Pejagoan Kebumen Telepon: (0287) 382178

email : puskesmasjagoan@gmail.com

Website: puskesmaspejagoan.kebumenkab.go.id Kode Pos 54361

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS PEJAGOAN KABUPATEN KEBUMEN

NOMOR: 440.1/009 /KEP/2023

TENTANG

**TIM PENANGANAN KELUHAN DAN HARAPAN PELANGGAN
PUSKESMAS**

KEPALA PUSKESMAS PEJAGOAN KABUPATEN KEBUMEN,

- Menimbang** : a. bahwa pasien mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan yang bermutu dan aman;
- b. bahwa untuk kelancaran pelaksanaan kegiatan Upaya Kesehatan Perorangan dan Upaya Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Pejagoan maka perlu menunjuk Tim Penanganan Keluhan dan harapan Pelanggan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, maka perlu ditetapkan Keputusan Kepala Puskesmas Pejagoan Tim Penanganan Keluhan dan Harapan Pelanggan;
- Mengingat** : 1. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;
3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2022 Tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat

Praktir Mandiri Dokter Gigi;

4. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Kebumen Nomor 800/1033/Kep/2020 tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Wewenang, Tanggungjawab serta Alur Komunikasi dan Koordinasi Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan** : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS PEJAGOAN KABUPATEN KEBUMEN TENTANG TIM PENANGANAN KELUHAN DAN HARAPAN PELANGGAN PUSKESMAS.
- KESATU** : Membentuk Tim Penanganan Keluhan dan Harapan Pelanggan Puskesmas Pejagoan dengan susunan personil dan uraian tugas seperti tersebut dalam lampiran Keputusan ini.
- KEDUA** : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.
- KETIGA** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pejagoan

pada tanggal 18 Januari 2023

KEPALA PUSKESMAS PEJAGOAN,



LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS
PEJAGOAN NOMOR 440.1/090/KEP/2023
TENTANG TIM PENANGANAN KELUHAN DAN
HARAPAN PELANGGAN PUSKESMAS

SUSUNAN TIM PENANGANAN KELUHAN HARAPAN PELANGGAN

NO	NAMA	JABATAN DALAM INSTANSI	JABATAN DALAM TIM	URAIAN TUGAS
1	Maya Triana Putri, S.Tr Kes	Sanitarian	Ketua Tim	a. Mengkoordinir tim b. Melakukan verifikasi laporan c. Melaporkan hasil serta analisis rekap hasil survey kepada Kepala Puskesmas d. Melakukan perbaikan terhadap sarana prasarana keluhan pelanggan, misalnya perbaikan kotak saran, pengecekan berkala dan menginfokan hasil umpan balik keluhan pelanggan.
2	Alvi Nur Azizah, S.KM	Surveilans	Sekretaris Penanggung jawab kotak saran	a. Merekap laporan dari PJ website/email/kotak saran terkait keluhan yang masuk b. Membuka/ memeriksa kotak saran setiap hari c. Merekap isi kotak saran bila ada masukan d. Melaporkan rekap isi kotak saran kepada ketua tim e. Bertanggung jawab terhadap ATK untuk kotak saran f. Terlibat dalam pembahasan hasil survey dan keluhan pelanggan
3	Dimas Swasti Wishnu Dewanda, S.I.Kom	Informasi	Penanggung jawab WA Center	a. Membuka WA center puskesmas setiap hari b. Merekap isi WA center setiap ada masukan c. Melaporkan isi rekap kepada ketua tim

				d. Terlibat dalam pembahasan hasil survey dan keluhan pelanggan
			Penanggung jawab website	a. Membuka website puskesmas setiap hari b. Merekap isi website setiap ada masukan c. Melaporkan isi rekapan kepada ketua tim d. Terlibat dalam pembahasan hasil survey dan keluhan pelanggan
4	Retno Wulandari	Akuntan	Penanggung jawab email puskesmas	a. Membuka email puskesmas setiap hari b. Merekap isi email setiap ada masukan c. Melaporkan isi rekapan kepada ketua tim d. Terlibat dalam pembahasan hasil survey dan keluhan pelanggan

KEPALA PUSKESMAS PEJAGOAN,



TIMBUL PRANOTO