



TERKENDALI

**PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS NGORESAN**

Jln. Kartika IV No.2 RT.03 Rw.18 Kal.Jebres Telp. (0271) 646919

Email:puskesmasngesan.solo@gmail.com

SURAKARTA

57126

**KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS NGORESAN
DINAS KESEHATAN KOTA SURAKARTA
NOMOR 094 TAHUN 2023**

**TENTANG
PEMBENTUKAN TIM UMPAN BALIK DARI PENGGUNA LAYANAN
DI PUSKESMAS NGORESAN**

KEPALA PUSKESMAS NGORESAN KOTA SURAKARTA

- Menimbang :
- a. bahwa harapan, keluhan, dan saran dari pengguna layanan Puskesmas Ngoresan diperlukan untuk melakukan perbaikan mutu dan kinerja Puskesmas baik dalam pengelolaan maupun pelaksanaan pelayanan agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan Puskesmas Ngoresan;
 - b. bahwa harapan, keluhan, dan saran dari pengguna layanan Puskesmas Ngoresan perlu ditangani dengan baik dan segera ditanggapi oleh Puskesmas Ngoresan;
 - c. bahwa untuk memberi umpan balik terhadap harapan, keluhan, dan saran dari pengguna layanan Puskesmas Ngoresan memerlukan Tim Umpan Balik dari pengguna layanan dan media komunikasi yang mudah diakses dengan baik oleh pelanggan Puskesmas Ngoresan;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam point a, b, dan c, perlu menetapkan dengan Keputusan Kepala Puskesmas Ngoresan tentang Tim Umpan Balik dari Pengguna Layanan Puskesmas Ngoresan

Mengingat

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144); Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia
3. Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
4. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2022 Tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama dan Tempat Praktek Mandiri Dokter / Dokter Gigi

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS NGORESAN TENTANG TIM UMPAN BALIK DARI PENGGUNA LAYANAN DI PUSKESMAS NGORESAN KOTA SURAKARTA
- KESATU : Menunjuk dan mengangkat Tim Umpan Balik dari pengguna layanan dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum pada lampiran keputusan ini;
- KEDUA : Tim Umpan Balik dari pengguna layanan wajib melakukan identifikasi dan penanganan harapan, keluhan, dan saran dari pelanggan Puskesmas Ngoresan baik melalui keluhan langsung, telepon , Whatsapp Puskesmas , dan kotak saran terhadap segala hal yang terkait dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngoresan;
- KETIGA : Tindak lanjut terhadap harapan, keluhan, dan saran yang disampaikan oleh pelanggan disusun oleh Tim Umpan Balik dengan persetujuan Kepala Puskesmas dan dilakukan secara rasional sesuai dengan kemampuan Puskesmas;

KEEMPAT

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

Ditetapkan di
pada tanggal

Surakarta
03 JANUARI 2023

KEPALA PUSKESMAS NGORESAN
DINAS KESEHATAN
KOTA SURAKARTA



LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS
NGORESAN
NOMOR : 094 TAHUN 2023
TANGGAL : 03 JANUARI 2023

**TIM UMPAN BALIK DARI PENGGUNA LAYANAN
PUSKESMAS NGORESAN**

NO	KEDUDUKAN DALAM TIM	NAMA	JABATAN
1	Penanggungjawab	drg. Sri Maharani	Kepala Puskesmas
2	Ketua	dr. Apriliyani Indrawati	Ketua Mutu
3	Sekretaris	Anisa Dewi Soleqah, A.Md.Farm	Asisten Apoteker
4	Anggota	Dewi Intan Sari Nurjanah, A.Md.Kes	Perekam Medik
5	Anggota	Anis Ruqoyatul Fadilah, A.Md.Kes	Sanitarian
6	Anggota	Sepdwita Arum Wandani, A.Md	Pengolah Data
7	Anggota	Florida Betty Apriliyani, S.KM	Penyuluh Kesehatan Masyarakat
8	Anggota	Ovi Dinna Safrina, A.Md.Kep	Perawat Umum

KEPALA PUSKESMAS NGORESAN
DINAS KESEHATAN
KOTA SURABAYA



LAMPIRAN II : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS
NGORESAN
NOMOR : 094 TAHUN 2023
TANGGAL : 03 JANUARI 2023

**URAIAN TUGAS TIM UMPAN BALIK DARI PENGGUNA LAYANAN
PUSKESMAS NGORESAN**

Sebagaimana yang disebut pada lampiran I, uraian tugas dari Tim Umpan Balik dari pengguna layanan sebagai berikut:

- Ketua : a. Mengkoordinir pelaksanaan pelayanan pengaduan pelanggan di puskesmas;
b. Membina tim penanganan pengaduan pelanggan;
c. Monitor dan evaluasi.
- Sekretaris : a. Menginventarisir dan mengelola hasil pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan 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 puskesmas, baik secara periodik maupun insidental, dengan tembusan Dinas Kesehatan Kota Denpasar;
e. Menyiapkan bahan laporan Pelayanan pengaduan di lingkungan puskesmas yang akan disampaikan kepada kepala puskesmas.

Anggota

- : a. Menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui media penyampaian pengaduan;
- b. Melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima;
- c. Meneruskan pengaduan 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 pengaduan;
- f. Mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan, baik secara periodik maupun insidental kepada Pelaksana Penanganan Pengaduan pelanggan di puskesmas.

KEPALA PUSKESMAS NGORESAN
DINAS KESEHATAN
KOTA SURABAYA



SRI MAHARANI