



PEMERINTAH KABUPATEN PASURUAN
DINAS KESEHATAN
UOBF PUSKESMAS KEDAWUNG WETAN

Jalan Raya Buntalan – Grati Nomor 02 Kedawung Wetan Grati - Pasuruan 67184
Telp. (0343) 481753 Email. pkm.kedawung.wetan.2015@gmail.com

**KEPUTUSAN KEPALA UOBF PUSKESMAS KEDAWUNG WETAN
NOMOR : 440/04/424.072.33/2022**

**TENTANG
TIM PENGADUAN KELUHAN DAN KEPUASAN PASIEN
UOBF PUSKESMAS KEDAWUNG WETAN**

KEPALA UOBF PUSKESMAS KEDAWUNG WETAN

- Menimbang** :
- a. bahwa untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat;
 - b. bahwa dalam menerima keluhan dan umpan balik dari pelanggan perlu adanya pembahasan oleh pelaksana dengan masyarakat maupun sasaran program untuk mendapatkan data kebutuhan harapan masyarakat guna perbaikan kinerja;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan tim pengaduan keluhan dan kepuasan pasien di UOBF Puskesmas Kedawung Wetan.

- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara tahun 2009 nomor 112);
 2. Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara tahun 2009 nomor 114 tambahan lembaran negara nomor 5063);
 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas;
 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA UOBF PUSKESMAS KEDAWUNG WETAN KABUPATEN PASURUAN TENTANG TIM PENGADUAN KELUHAN DAN KEPUASAN PASIEN DI UOBF PUSKESMAS KEDAWUNG WETAN.**

Kesatu : Menetapkan tim pengaduan keluhan dan kepuasan pasien UOBF Puskesmas Kedawung Wetan sebagaimana tercantum dalam lampiran ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini;

Kedua : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terjadi perubahan dan atau terdapat kesalahan dalam Keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Pasuruan
Pada Tanggal: 05 Januari 2022

KEPALA UOBF PUSKESMAS
KEDAWUNGGAN WETAN,



Dr. M. DARWIS WIJAYA

Pembina

NIP. 197001311999031001

Lampiran : Keputusan Kepala UOBF
Puskesmas Kedawung Wetan
Nomor : 440/04/424.072.33/2022
Tanggal : 05 Januari 2022

**TIM PENGADUAN KELUHAN DAN KEPUASAN PASIEN
UOBF PUSKESMAS KEDAWUNG WETAN**

A. Tim Pengaduan Keluhan dan Kepuasan Pasien

NO	NAMA	JABATAN	KETERANGAN
1	ANAHTARIMA, S.KM	Promosi Kesehatan	Penanggung Jawab
2	NURUL MUSTHOFA ZAENI, S.KM	Surveilans	Anggota
3	SITI PAMRIH ANJAS WULANDARI	Pengadministrasi	Anggota
4	NORMA ISLAMI	Pengadministrasi	Anggota

B. Uraian Tugas Tim Pengaduan Keluhan dan Kepuasan Pasien

1. Menerima pengaduan keluhan dari internal maupun eksternal melalui kotak pengaduan, email, atau secara langsung (lisan maupun tertulis) paling lambat 3 (tiga) hari sejak memperoleh pelayanan kesehatan;
2. Menerima laporan adanya pengaduan yang harus disertai dengan identitas dan dilakukan rekapitulasi data pengaduan ke buku register pengaduan;
3. Untuk kepuasan pasien dilakukan melalui aplikasi indeks kepuasan masyarakat yang telah disediakan;
4. Melakukan identifikasi dan analisis pengaduan;
5. Melakukan konfirmasi dan umpan balik kepada pihak terkait;
6. Membuat kesimpulan dan hasil tindak lanjut pengaduan keluhan dan kepuasan pasien;
7. Menyampaikan rekomendasi tim pengaduan keluhan dan kepuasan pasien dalam forum internal untuk perbaikan mutu pelayanan.

Ditetapkan di : Pasuruan
Pada Tanggal : 05 Januari 2022
KEPALA UOBF PUSKESMAS



Dr. M. DARWIS WIJAYA

Pembina

NIP. 197001311999031001