



PEMERINTAH KABUPATEN PURWOREJO

UPT PUSKESMAS GEBANG

Jln.Nyai Lokasari 14, Bendosari, Gebang, Purworejo 54191

Telp (0275) 7530167 / 085712617012

Email: puskesgebang.pwr@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS GEBANG
NOMOR : 188.4/ /ADM/2020

T E N T A N G
TIM PENGELOLA SURVEI KEPUASAN DAN KELUHAN PELANGGAN
DI UPT PUSKESMAS GEBANG

KEPALA UPT PUSKESMAS GEBANG ,

- Menimbang : a. bahwa Puskesmas merupakan sarana pelayanan kesehatan strata pertama yang bertanggungjawab menyelenggarakan upaya kesehatan di wilayah kerjanya;
- b. bahwa peningkatan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas antara lain dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas;
- c. bahwa agar Puskesmas dapat memenuhi standar dalam menyediakan pelayanan yang bermutu, aman, dan terjangkau masyarakat;
- d. bahwa untuk meningkatkan kinerja perlu adanya masukan dan saran dari pengguna layanan;
- e. bahwa sehubungan dengan hal-hal tersebut maka diperlukan Surat Keputusan Kepala Puskesmas Gebang tentang Survei kepuasan Pelanggan serta penanganan keluhan di UPT Puskesmas Gebang;
- Mengingat
1. Undang-Undang RI nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan;
 2. Undang-Undang RI nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan;
 3. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan Publik;
 4. Peraturan Presiden RI Nomor 72 Tahun 2012 tentang Sistem Kesehatan Nasional;
 5. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas;

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- KESATU : Menetapkan Tim Pengelola Survei kepuasan dan Keluhan Pelanggan di UPT Puskesmas Gebang ;
- KEDUA : Petugas yang melaksanakan survey dan menerima keluhan serta menindaklanjuti sebagaimana tersebut dalam lampiran;
- KETIGA : Keputusan ini berlaku mulai tanggal ditetapkan dan apabila di kemudian hari terdapat perbaikan dalam ketetapan ini akan dilakukan perbaikan;

Ditetapkan di : Gebang
Pada tanggal : 2 Januari 2020
KEPALA UPT PUSKESMAS GEBANG

Sudiarto, SKM,MM
NIP. 19651020 198702 1 003

Lampiran : SK Kepala UPT Puskesmas

Tim Pengelola Survei Kepuasan dan Keluhan Pelanggan

NO	NAMA	JABATAN DALAM INSTANSI	JABATAN DALAM TIM
1.	drg. Sri Suharyati	Dokter Gigi	Ketua
2.	Ratna Dewi, A.Mkg	Terapis Gigi	Sekretaris
3.	Duhita Mahardika, A.Md, Keb	Bidan	Anggota
4.	Wida Priasti, A.Md, Keb	Bidan	Anggota
5.	Naili Darojah, A.Md, Keb	Bidan	Anggota
6.	Arum Rukmana Wahyuningsih, A.Md, Keb	Bidan	Anggota
7.	Siti Uswatun Khasanah, A.Md, Keb	Bidan	Anggota
8.	Eeng Yuliyana, A.Md, Kep	Perawat	Anggota
9.	Dwi Astiwi, A.Md, Keb	Perawat	Anggota

Uraian Tugas dan Kewajiban Tim Pengelolaan Survei Kepuasan dan Keluhan Pelanggan :

- a. Menyusun rencana survei, menentukan metode survei, tujuan survei, jadwal survei dan menyiapkan instrumen survei dan keluhan pelanggan.
- b. Melaksanakan survey kepuasan pelanggan dan menerima keluhan pelanggan.
- c. Melakukan pengumpulan data, analisis data, perumusan masalah, prioritas masalah, dan rencana tindak lanjut dari hasil survei dan keluhan pelanggan serta mengusulkan rekomendasi kepada kepala Puskesmas.
- d. Melaporkan hasil survei dan keluhan pelanggan kepada Tim mutu Puskesmas dan Kepala Puskesmas .
- e. Mempertanggungjawabkan hasil kegiatan kepada Kepala Puskesmas.

Ditetapkan di : Gebang
Pada tanggal : 2 Januari 2020
KEPALA UPT PUSKESMAS GEBANG

Sudiarto, SKM,MM
NIP. 19651020 198702 1 003