



PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
UPT PUSKESMAS TIRTO

KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS TIRTO
NOMOR :400.7/010.1/I/2023

TENTANG
TIM KELUHAN PELANGGAN

KEPALA UPT PUSKESMAS TIRTO
KOTA PEKALONGAN

Menimbang : a bahwa dalam rangka kelancaran kegiatan pengelolaan keluhan pelanggan UPT Puskesmas Tirto perlu dibentuk tim keluhan pelanggan UPT Puskesmas Tirto ;
b bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan Keputusan Kepala UPT Puskesmas Tirto Tentang Tim Keluhan Pelanggan UPT Puskesmas Tirto;

Mengingat : 1 Undang – undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
2 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
3 Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional
4 Peraturan Walikota Kota Pekalongan Nomor 59 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Pekalongan

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS TIRTO KOTA PEKALONGAN TENTANG TIM KELUHAN PELANGGAN UPT PUSKESMAS TIRTO KOTA PEKALONGAN

KESATU : Membentuk Tim Keluhan Pelanggan UPT Puskesmas Tirto Kota Pekalongan sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.

KEDUA : Tim Keluhan Pelanggan sebagaimana dimaksud diktum bertugas mengelola seluruh survey keluhan pelanggan di UPT Puskesmas Tirto Kota Pekalongan dan kemudian mempunyai tugas dan wewenang sebagai berikut:

1. Penanggung Jawab:
 - a. Bertanggungjawab terhadap proses pengelolaan keluhan pelanggan
2. Ketua:
 - a. Mengkoordinir pelaksanaan pelayanan pengelolaan keluhan pelanggan di UPT Puskesmas Tirto
 - b. Membina tim keluhan pelanggan UPT Puskesmas Tirto
 - c. Memonitor dan evaluasi tim keluhan pelanggan UPT Puskesmas Tirto
3. Sekretaris:
 - a. Menginventarisir dan mengelola hasil pelayanan pengelolaan keluhan pelanggan di lingkungan Puskesmas

- b. Melakukan koordinasi dengan unit kerja terkait dalam rangka pengelolaan keluhan pelanggan lintas unit kerja
 - c. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan keluhan pelanggan Puskesmas
 - d. Melaporkan hasil penyelenggaraan pengelolaan keluhan pelanggan di lingkungan Puskesmas kepada Kepala Puskesmas baik secara periodik maupun insidental dengan tembusan ke Dinas Kesehatan
 - e. Menyiapkan bahan laporan pengelolaan keluhan pelanggan di lingkungan Puskesmas yang akan disampaikan kepada Kepala Puskesmas
4. Pelaksana
- 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 pengelolaan keluhan pelanggan
 - f. Mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan keluhan pelanggan baik secara periodik maupun insidental kepada ketua keluhan pelanggan

KEEMPAT : Surat keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan/ perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Pekalongan
pada tanggal 09 Januari 2023

KEPALA UPT PUSKESMAS TIRTO
KOTA PEKALONGAN,



DHINA MARYANI

LAMPIRAN : Surat Keputusan
Kepala UPT Puskesmas Tirto
NOMOR :
TANGGAL : 09 Januari 2023
TENTANG : Tim Keluhan Pelanggan UPT
Puskesmas Tirto Kota
Pekalongan Tahun Anggaran
2023

TIM KELUHAN PELANGGAN UPT PUSKESMAS TIRTO KOTA PEKALONGAN
TAHUN 2023

NO.	NAMA	NIP/NRPB	JABATAN DALAM TIM
1.	dr. Dhina Maryani	19800527 200902 2 002	Penanggung Jawab
2.	Lia Haryati, SKM.	19930615 202203 2 009	Ketua Tim Keluhan Pelanggan
2.	Nurul Aulia Majid, S.Tr.KepGi.	19950128 202203 2 012	Sekretaris
3.	Susi Muktiharti, Amd.	18841206 201406 07 001	Pelaksana
4.	Rosita Ningtyas	19890829 202321 2 001	Pelaksana
5.	Khunaenah	19661023 198801 2 002	Pelaksana