



**PEMERINTAH KOTA PROBOLINGGO
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN
KELUARGA BERENCANA**

UPTD PUSKESMAS KETAPANG

Jalan Raya Bromo No.1 B Telp.(0335) 425224
PROBOLINGGO 67222

Email : puskesmas.ketapang.probolinggo@gmail.com

**DOKUMEN
INDUK**

**KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS KETAPANG
KOTA PROBOLINGGO
NOMOR : 005.3/SK/425.102.4/2024**

TENTANG

**PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN
PENANGANAN PENGADUAN DI UPTD PUSKESMAS KETAPANG
KOTA PROBOLINGGO**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA UPTD PUSKESMAS KETAPANG KOTA PROBOLINGGO,**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka melakukan survei kepuasan masyarakat dan dalam menerima keluhan serta umpan balik dari pengguna pelayanan, yang hanya dapat terlaksana jika terdapat kejelasan mengenai tenaga yang terlibat dan bertanggung jawab dalam upaya tersebut;
- b. bahwa pelaksanaan survei kepuasan dan penanganan pengaduan masyarakat yang efektif dan efisien merupakan bagian dari komitmen dalam melaksanakan reformasi birokrasi di lingkungan UPTD Puskesmas Ketapang Kota Probolinggo;
- c. bahwa agar pelaksanaan pertanggungjawaban dan upaya peningkatan mutu layanan perlu membentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat dan Penanganan pengaduan di UPTD Puskesmas Ketapang Kota Probolinggo;
- d. bahwa untuk melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud pada huruf a, b dan c ini, maka perlu dibentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat dan Penanganan pengaduan di tingkat internal UPTD Puskesmas Ketapang Kota Probolinggo.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Kecil dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah dan Jawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia tanggal 14 Agustus 1950), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 1954 (Lembaran Negara Republik

- Indonesia Tahun 1954 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 551);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
 4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
 5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 6. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
 7. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
 8. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan

- Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036);
 12. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan;
 13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
 14. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
 15. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;
 16. Peraturan Daerah Kota Probolinggo Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Probolinggo Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kota Probolinggo Nomor 24);
 17. Peraturan Daerah Kota Probolinggo Nomor 9 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik;
 18. Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 9 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo;
 19. Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 213 tahun 2019 tentang Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi Pusat Kesehatan Masyarakat Kota Probolinggo;
 20. Surat Keputusan Kepala Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Probolinggo Nomor 440/0088/425.102/2023 tentang Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kota Probolinggo.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS KETAPANG TENTANG PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN PENANGANAN PENGADUAN DI UPTD PUSKESMAS KETAPANG KOTA PROBOLINGGO;
- KESATU : Menetapkan Tim Survei Kepuasan Masyarakat dan Penanganan pengaduan di tingkat internal UPTD Puskesmas Ketapang Kota Probolinggo dengan susunan keanggotaan sebagaimana tersebut pada lampiran keputusan ini;
- KEDUA : Pelaksanaan penanganan pengaduan melalui layanan pengaduan akan dilaksanakan sesuai prosedur;
- KETIGA : Keputusan berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila di kemudian hari terdapat perubahan, maka dapat dilakukan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Probolinggo

Pada tanggal : 1 Mei 2024

KEPALA UPTD PUSKESMAS KETAPANG
KOTA PROBOLINGGO


drg. Ana Nurul Hidayah Ananta

Penata Tingkat I

NIP. 19891010 201503 2003

LAMPIRAN I :
KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS
KETAPANG
NOMOR :
005.3/SK/425.102.4/2024
TENTANG :
KDEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS
KETAPANG TENTANG PEMBENTUKAN TIM
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DAN
PENANGANAN PENGADUAN DI UPTD
PUSKESMAS KETAPANG KOTA
PROBOLINGGO
TANGGAL :
1 MEI 2024

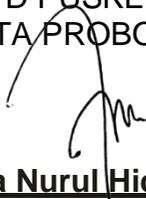
**SUSUNAN TIM PENANGANAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN
PENANGANAN PENGADUAN DI UPTD PUSKESMAS KETAPANG
KOTA PROBOLINGGO**

NO.	JABATAN DALAM TIM	NAMA
1.	Penanggung Jawab	Kepala UPTD Puskesmas Ketapang
2.	Ketua	Erlyna Rahma Afrillia, A.Md.Kes
3.	Sekretaris	Muafatu Daima, S.KM
4.	Anggota	1. Ni'matul Khoiroh, A.Md.Kep 2. Lia Wurya Sari, A.Md.Kep 3. Winda Eka Yandri, A.Md.Keb 4. Soeprihatin

Ditetapkan di : Probolinggo

Pada tanggal : 1 Mei 2024

KEPALA UPTD PUSKESMAS KETAPANG
KOTA PROBOLINGGO


drg. Ana Nurul Hidayah Ananta

Penata Tingkat I

NIP. 19891010 201503 2003

LAMPIRAN II :
KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS
KETAPANG
NOMOR :
 005.3/SK/425.102.4/2024
TENTANG :
 KDEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS
 KETAPANG TENTANG PEMBENTUKAN TIM
 SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DAN
 PENANGANAN PENGADUAN DI UPTD
 PUSKESMAS KETAPANG KOTA
 PROBOLINGGO
TANGGAL :
 1 MEI 2024

**IDENTIFIKASI PERAN ATAU TUGAS TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
 DAN PENANGANAN PENGADUAN DI UPTD PUSKESMAS KETAPANG
 KOTA PROBOLINGGO**

NO	NAMA	PERAN ATAU TUGAS	URAIAN TUGAS
1.	Erlyna Rahma Afrillia, A.Md.Kes	Ketua Tim	1. Bertanggung jawab atas pelaksanaan kegiatan survey kepuasan Masyarakat dan penanganan pengaduan di UPTD Puskesmas Ketapang Kota Probolinggo; 2. Melaksanakan pelayanan Survey Kepuasan Masyarakat dan Penanganan Pengaduan di UPTD Puskesmas Ketapang Kota Probolinggo; 3. Melaksanakan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan di UPTD Puskesmas Ketapang Kota Probolinggo; 4. Menyampaikan hasil tindak lanjut penanganan pengaduan kepada masyarakat; 5. Melaporkan pelaksanaan kegiatan yang berhubungan dengan pengaduan kepada Penanggung Jawab Mutu dan Kepala UPTD Puskesmas Ketapang Kota Probolinggo.
2.	Muafatu Daima, S.KM	Sekretaris	1. Bertanggung jawab atas kelengkapan dokumen pengaduan; 2. Mencatat dan merekapitulasi hasil penanganan pengaduan terhadap pelayanan di UPTD Puskesmas Ketapang Kota Probolinggo;

			3. Membuat laporan hasil pengaduan kepada Ketua Tim.
3.	1. Ni'matul Khoiroh, A.Md.Kep 2. Lia Wurya Sari, A.Md.Kep 3. Winda Eka Yandri, A.Md.Keb 4. Soeprihatin	Anggota	1. Menerima segala bentuk pengaduan pelayanan baik secara lisan maupun tertulis dan melaporkannya kepada Ketua Tim; 2. Membantu pelaksanaan tugas tim.

Ditetapkan di : Probolinggo

Pada tanggal : 1 Mei 2024

KEPALA UPTD PUSKESMAS KETAPANG
KOTA PROBOLINGGO



drg. Ana Nurul Hidayah Ananta

Penata Tingkat I

NIP. 19891010 201503 2003