KEPUTUSAN

KEPALA PUKESMAS KARANGTENGAH

NOMOR : 042/371/2020

T E N T A N G

MANAGEMENT COMPLAIN

**UPTD PUSKESMAS KARANGTENGAH**

KEPALA PUKESMAS KARANGTENGAH

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Menimbang | : |  | 1. Upaya kesehatan yang diberikan oleh puskesmas harus selalu memperhatikan kepentingan, kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai Konsumen Eksternal, Kepentingan dan Kepuasan seluruh Staff Puskesmas sebagai Konsumen Internal serta Pemerintah daerah kabupaten/ kota sebagai Pemilik/ Owner; 2. Agar dapat merumuskan kebutuhan pelayanan dan pemenuhan harapan masyarakat yang rasional sesuia dengan keadaan wilayah kerja puskesmas, maka diperlukan Tim Manajemen Komplain di UPTD Puskesmas Karangtengah yang berfungsi untuk menggali informasi mengenai keadaan dan mengidentifikasi masalah kesehatan serta tindak lanjut terhadap masalah–masalah spesifik dalam penyelenggaraan Upaya Kesehatan dan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas; 3. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Karangtengah; | |
|  |  |  |  | |
| Mengingat | : |  | 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2005 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia No 5063); 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 72 tahun 2012 tentang Sistem Kesehatan Nasional, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 193; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2014 No 1676); 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2014 No 1676); | |
| **M E M U T U S K A N** | | | | |
| Menetapkan | : | KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS TENTANG MANAJEMEN KOMPLAIN DI PUSKESMAS. | | |
| Kesatu | : | Membentuk Tim Manajemen komplain beserta tugas pokok dan fungsinya. | | |
| Kedua | : | Pengkajian dan tindak lanjut terhadap masalah – masalah spesifik dalam penyelenggaraan upaya kesehatan dan pelayanan kesehatan di Puskesmas.   1. Dalam mengkaji permasalahan yang ada terlebih dahulu diamati oleh Pengumpulan data kinerja puskesmas 2. Analisis data meliputi:    1. Analisis data komparatif    2. Analisis hubungan dan program dan antar program    3. Analisis masalah dari sisi pandang masyarakat yang dilakukan melalui Survey Mawas Diri dan Kotak Saran atau Survey Kepuasan pelanggan. 3. Perumusan masalah spesifik 4. Identifikasi masalah spesifik baik dari Masyarakat maupun Staff Puskesmas 5. Mencari penyebab masalah kebutuhan operasional manajemen. 6. Menetapkan cara pemecahan masalah spesifik | | |
| Ketiga | : | Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan/perubahan sebagaimana mestinya. | | |
|  | Ditetapkan di : Puskesmas Karangtengah  Pada tanggal : 01 Januari 2020    Kepala Puskesmas  Karangtengah  JARTOYO, SKM | | |
|  |  | | |

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA

PUSKESMAS KARANG TENGAH

NOMOR : 042/371/2020

TENTANG : PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN

TENTANG : ANGGOTA TIM MANAJEMEN KOMPLAIN

Ketua : Darinto, AMK

Anggota : 1. Lasriyati

2. Uji Lusiyani, Amd Keb.

3. Novi Dwi Kurniawati, Amd Keb.

Kepala Puskesmas

 Karangtengah

JARTOYO, SKM