

MEMUTUSKAN

~~Menetapkan~~ : ~~PERATURAN TUGAS, FUNGSI, KEWENANGAN PEJABAT/PETUGAS~~  
DIBIDANG PELAYANAN DAN PENGELOLAAN PENGADUAN

KESATU : Melakukan survei pada masyarakat sesuai dengan pedoman Survei  
Kepuasan Masyarakat Puskesmas Gedangan Tahun 2022.

KEDUA : Survei Kepuasan Masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan  
sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik.

KETIGA : Surat keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila  
dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan  
diadakan perbaikan .

Ditetapkan di : Sidoarjo

Pada tanggal : 11 Agustus 2022



dr. B. Irawatyratna K, MM

NIP. 19741019 200701 2 008

LAMPIRAN PERATURAN TUGAS, FUNGSI,  
KEWENANGAN PEJABAT/PETUGAS  
DIBIDANG PELAYANAN DAN  
PENGELOLAAN PENGADUAN

NOMOR 188/ 22 /438.5.2.2.23/2022

TANGGAL 11 Agustus 2022

No	Unit Pelayanan	Petugas	Tugas	Fungsi	Kewenangan
1	PENDAFTARAN	Nizar Arfandhi	Menerima dan Menampung segala bentuk complain di Ruang Pendaftaran	Menerima dan Menampung segala bentuk complain di Ruang Pendaftaran	- Melaporkan kepada PJ Pengelolaan Pengaduan - Menyelesaikan permasalahan yang ada di Ruang Pendaftaran dan mengatasinya
2	IGD	Pratama Bahagia R	Menerima dan Menampung segala bentuk complain	Menerima dan Menampung segala bentuk complain di ruang IGD	- Melaporkan kepada PJ Pengelolaan Pengaduan - Menyelesaikan permasalahan yang ada di Ruang IGD dan mengatasinya
3	R. UMUM	Sulastr	Menerima dan Menampung segala bentuk complain	Menerima dan Menampung segala bentuk complain Ruang Umum	- Melaporkan kepada PJ Pengelolaan Pengaduan - Menyelesaikan permasalahan yang ada di Ruang Umum dan mengatasinya
4	R. GIGI DAN MULUT	drg Ilun Mujassilah	Menerima dan Menampung segala bentuk complain	Menerima dan Menampung segala bentuk complain di Poli Gigi dan Mulut	- Melaporkan kepada PJ Pengelolaan Pengaduan - Menyelesaikan permasalahan yang ada di Poli Gigi dan Mulut dan mengatasinya
5	R. LABORAT	Wahyu Dwi Feriastin	Menerima dan Menampung segala bentuk complain	Menerima dan Menampung segala bentuk complain di Ruang Laboratorium	- Melaporkan kepada PJ Pengelolaan Pengaduan - Menyelesaikan permasalahan yang ada di Ruang Laboratorium dan mengatasinya
6	FARMASI	Only Rahmatini mah	Menerima dan Menampung segala bentuk complain	Menerima dan Menampung segala bentuk complain di Farmasi	- Melaporkan kepada PJ Pengelolaan Pengaduan - Menyelesaikan permasalahan yang ada di Farmasi dan mengatasinya

KEPALA PUSKESMAS GEDANGAN







PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO  
DINAS KESEHATAN  
PUSKESMAS GEDANGAN

Jl. Jenggala No. 74 Kode Pos 61254 Sidoarjo  
Telp. (031) 99606350

Email : puskesmasgedangan@yahoo.com Website : sidoarjokab.go.id

---

KEPUTUSAN  
KEPALA PUSKESMAS GEDANGAN  
Nomor : 188/ 21 /438.5.2.2.23/2022

TENTANG

PENUNJUKAN TIM SURVEY DAN KEPUASAN KOMPLAIN PELANGGAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA PUSKESMAS GEDANGAN,

- Menimbang :
- a. bahwa Puskesmas merupakan pasukan terdepan bidang kesehatan nasional yang berhubungan serta memberikan pelayanan kesehatan langsung kepada masyarakat;
  - b. bahwa keluhan masyarakat atau sasaran program dapat diperoleh secara pasif yaitu masyarakat atau sasaran program menyampaikan langsung dengan kehendak sendiri kepada kepala Puskesmas, penanggung jawab program dan pelaksana program secara aktif yang dilakukan oleh Puskesmas;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan keputusan Kepala Puskesmas Gedangan tentang Survey Dan Kepuasan Komplain Pelanggan;
- Mengingat :
1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
  2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, empat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi;
  3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal;
  4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas

## MEMUTUSKAN

- Menetapkan : PENUNJUKAN TIM SURVEY DAN KEPUASAN KOMPLAIN PELANGGAN
- KESATU : Melakukan survei pada masyarakat sesuai dengan pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Gedangan Tahun 2022.
- KEDUA : Survei Kepuasan Masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik.
- KETIGA : Surat keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan .

Ditetapkan di : Sidoarjo

Pada tanggal : 11 Agustus 2022

KEPALA PUSKESMAS GEDANGAN



dr. B. Hwatyratna K, MM  
NIP. 19741019 200701 2 008

LAMPIRAN PENUNJUKAN TIM SURVEY DAN KEPUASAN  
KOMPLAIN PELANGGAN  
NOMOR 188/ 21 /438.5.2.2.23/2022  
TANGGAL 11 Agustus 2022

PENUNJUKAN TIM SURVEY DAN KEPUASAN KOMPLAIN PELANGGAN

Penanggung jawab : Tri Sulastiyo, A.Md.Keb  
Sekretaris : Yuli Ernawati, A.Md.Keb  
Admin : Novi Dianita Sukowati, A.Md.Keb  
Anggota : 1. drg. Ilun Mufassilah  
2. Sulastri, A.Md. Kep  
3. Masfufah  
4. Only Rahmatini'mah, A.Md.Far  
5. Wahyu Dwi Feriastin, AMAK  
6. Pratama Bahagia Rahmadani, A.Md. Kep  
7. Nizar Arfandhi, A.Md.RMIK

KEPALA PUSKESMAS GEDANGAN



dr. B. Irawatyratna K, MM  
NIP. 19741019 200701 2 008



LAMPIRAN PENUNJUKAN TIM SURVEY DAN  
KEPUASAN KOMPLAIN PELANGGAN  
NOMOR 188/ 21 /438.5.2.2.23/2022  
TANGGAL 11 Agustus 2022

No	Petugas	Tugas	Fungsi	Kewenangan
1	Tri Sulastiyo, A.Md.Keb	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengkoordinir laporan SKM 2x dalam satu tahun</li> <li>- Merekap laporan SKM 2x dalam satu tahun</li> <li>- Mengelola Laporan SKM 2x dalam satu tahun</li> </ul>	Mengkoordinir dan mengelola laporan SKM 2x dalam 1 tahun	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merekap dan mengelola laporan SKM 2x dalam 1 tahun</li> </ul>
2	Yuli Ernawati, A.Md.Keb	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membagikan Kuesioner ke Ruang Pelayanan</li> <li>- Mengumpulkan hasil kuisisioner dari Ruang Pelayanan 2x dalam 1 tahun</li> </ul>	Menerima/menampung kuesioner dari ruang Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melaporkan kepada PJ Survei kepuasan</li> </ul>
3	Novi Dianita Sukowati, A.Md.Keb	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membagikan kuesioner hasil kuesioner dari ruang Pelayanan 2x dalam 1 tahun</li> </ul>	Menerima/menampung kuesioner dari ruang Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melaporkan kepada PJ Survei kepuasan</li> <li>- Merekap kuesioner SKM</li> </ul>
4	Masfufah	Merekap kuesioner SKM dari Ruang Pelayanan 2x dalam 1 tahun	Merekap kuesioner SKM 2x dalam 1 tahun	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melaporkan ke PJ Survei Kepuasan</li> <li>- Merekap kuesioner SKM 2x dalam 1 tahun</li> </ul>
5	drg Ilun Mufassilah	Membagikan kuesioner SKM kepada pasien di Poli Gigi dan Mulut 2x dalam 1 tahun	Mengkoordinir kuesioner SKM di Ruang Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melaporkan kepada PJ Survei Kepuasan</li> <li>- Mengkoordinir hasil kuesioner dari pasien</li> </ul>
6	Sulastri, A.Md.Kep	Membagikan kuesioner SKM Kepada pasien di ruang Poli Umum 2x dalam 1 tahun	Mengkoordinir kuesioner SKM di Ruang Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melaporkan kepada PJ Survei Kepuasan</li> <li>- Mengkoordinir hasil kuesioner dari pasien</li> </ul>
7	Only Rahmatini'mah, A.Md.Far	Membagikan kuesioner SKM Kepada pasien di Ruang Farmasi 2x dalam 1 tahun	Mengkoordinir kuesioner SKM di Ruang Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melaporkan kepada PJ Survei Kepuasan</li> <li>- Mengkoordinir hasil kuesioner dari pasien</li> </ul>
8	Wahyu Dwi Feriastin, AMAK	Membagikan kuesioner SKM Kepada pasien di Ruang Laboratorium 2x dalam 1 tahun	Mengkoordinir kuesioner SKM di Ruang Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melaporkan kepada PJ Survei Kepuasan</li> <li>- Mengkoordinir hasil kuesioner dari pasien</li> </ul>

14  
 17  
 30 ) 52



КЕБЫТА Ў ПІСЬМОВЫМ СЕПЕЛІТВАМ

10	Устава Беларускага ўніверсітэта імя Я. Купалы	Міністэрства асветы і навукі Рэспублікі Беларусь	Міністэрства асветы і навукі Рэспублікі Беларусь
11	Устава Беларускага ўніверсітэта імя Я. Купалы	Міністэрства асветы і навукі Рэспублікі Беларусь	Міністэрства асветы і навукі Рэспублікі Беларусь
12	Устава Беларускага ўніверсітэта імя Я. Купалы	Міністэрства асветы і навукі Рэспублікі Беларусь	Міністэрства асветы і навукі Рэспублікі Беларусь
13	Устава Беларускага ўніверсітэта імя Я. Купалы	Міністэрства асветы і навукі Рэспублікі Беларусь	Міністэрства асветы і навукі Рэспублікі Беларусь
14	Устава Беларускага ўніверсітэта імя Я. Купалы	Міністэрства асветы і навукі Рэспублікі Беларусь	Міністэрства асветы і навукі Рэспублікі Беларусь

9	Pratama Bahagia R	Membagikan kuesioner SKM Kepada pasien di Ruang IGD 2x dalam 1 tahun	Mengkoordinir kuesioner SKM di Ruang Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melaporkan kepada PJ Survei Kepuasan</li> <li>- Mengkoordinir hasil kuesioner dari pasien</li> </ul>
10	Nizar Arfandhi	Membagikan kuesioner SKM Kepada pasien di Ruang Pendaftaran 2x dalam 1 tahun	Mengkoordinir kuesioner SKM di Ruang Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melaporkan kepada PJ Survei Kepuasan</li> <li>- Mengkoordinir hasil kuesioner dari pasien</li> </ul>

KEPALA PUSKESMAS GEDANGAN

