

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS PAJANG
DINAS KESEHATAN KOTA SURAKARTA
NOMOR KS.00/212/II/2022
TENTANG
PENGELOLAAN ADUAN, KELUHAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN DI PUSKESMAS
PAJANG

PENGELOLAAN ADUAN, KELUHAN, DAN KEPUASAN PELANGGAN

A. Penetapan Petugas Pengelola Aduan, Keluhan, dan Kepuasan Pelanggan/Pasien dan Uraian Tugasnya

1. Petugas Pengelola Aduan, Keluhan, dan Kepuasan Pelanggan/Pasien

Penanggungjawab : Dini Christiani, A.Md Farm

Sekretaris : Era Waldini, A.Md.Kom

Petugas pengganti PJ : Cindy Riana A.Md.RMIK

Hesti Wulan Ndari A.Md.RMIK

Petugas pengganti PJ pengelola aduan terjadwal rutin setiap hari

2. Uraian tugas dan wewenang :

a. Penanggung jawab :

- 1) Menerima dan melakukan penanganan awal laporan aduan dan keluhan dari pelanggan/pasien baik secara langsung maupun dari petugas lain yang telah melakukan penanganan
- 2) Menyusun rencana kegiatan tahunan tentang pengelolaan aduan, keluhan, dan kepuasan pelanggan/ pasien
- 3) Memberi laporan kepada penanggung jawab upaya dan ketua tim mutu terkait pengelolaan aduan, keluhan, dan kepuasan
- 4) Bersama dengan tim mutu melakukan langkah penyelesaian aduan dan keluhan yang dilaporkan
- 5) Menjadi koordinator dalam kegiatan pengambilan data untuk survey kepuasan pelanggan maupun survey evaluasi pemberian informasi pelayanan termasuk di dalamnya pemahaman hak dan kewajiban pasien.
- 6) Bersama dengan tim mutu melakukan analisis, tindak lanjut, evaluasi, dan pelaporan atas hasil pengukuran kepuasan pelanggan maupun penanganan aduan dan keluhan pelanggan/pasien
- 7) Melakukan sosialisasi dan distribusi informasi hasil analisis, tindak lanjut, dan evaluasi penanganan aduan, keluhan, dan kepuasan pelanggan/pasien kepada semua petugas puskesmas
- 8) Memberi pelaporan secara rutin kepada pimpinan puskesmas

b. Sekretaris :

- 1) Melakukan pencatatan dan dokumentasi aduan dan keluhan pelanggan/pasien yang dilaporkan
- 2) Menyediakan dan melakukan pemantauan media pengaduan dan keluhan pelanggan/pasien baik secara cetak maupun elektronik

- 3) Menyediakan dan melakukan pemantauan media pengukuran kepuasan pelanggan baik secara cetak maupun elektronik
- 4) Menyajikan data rekapitulasi aduan, keluhan, maupun kepuasan pelanggan untuk disosialisasikan kepada seluruh petugas puskesmas
- 5) Dalam kondisi penanggung jawab sedang tidak dapat menjalankan tugas pengelolaan aduan, keluhan, dan kepuasan pelanggan/pasien, maka tugas dan wewenang didelegasikan kepada sekretaris.
- 6) Dalam hal menjalankan pendelegasian tugas dan wewenang dari penanggung jawab, sekretaris wajib melaporkan kepada penanggung jawab untuk setiap aduan, keluhan, maupun kepuasan yang tercatat berikut langkah penanganan yang telah diambil.

B. Kegiatan Pengelolaan Aduan, Keluhan, dan Kepuasan Pelanggan/Pasien

1. Kepuasan dan keluhan dari pelanggan/pasien dapat disampaikan ke puskesmas melalui:
 - a. Pengaduan secara langsung di meja aduan
 - b. Pengaduan melalui kotak saran
 - c. Pengaduan melalui Whatsap/SMS/Telpon
WA : 0812-1614-0491
Telepon : 0271-714594
 - d. Pengaduan melalui media sosial
Facebook : PuskesmasPajang
Instagram : @puskesmaspajang
 - e. Survei Kepuasan Pelanggan
 - f. E-Survey (Google Form) : pkm-pajang.surakarta.go.id/skm
 - g. Apabila dibutuhkan, maka dapat ditambahkan penggunaan media elektronik, media cetak, maupun sarana lain yang disepakati melalui pertemuan

2. Keluhan dari pelanggan/pasien yang diterima oleh Dinas Kesehatan Kota untuk kemudian diteruskan ke puskesmas melalui:

Pengaduan melalui ULAS (Layanan Aduan Masyarakat Surakarta) :
WA : 081225067171
Web : <https://ulas.surakarta.go.id/>

3. Ketentuan masa pandemi Covid -19 :
 - a. Media yang digunakan bagi pelanggan untuk menyampaikan kepuasan adalah diutamakan melalui E - survey (Google Form) dan atau tablet kepuasan pelanggan untuk membatasi kontak langsung maupun penggunaan alat tulis yang bersamaan.
 - b. Dalam hal media E-Survey tidak mencukupi untuk pemenuhan jumlah sampel, maka penggunaan media konvensional yaitu kuesioner cetak dilakukan dengan menerapkan prosedur Pencegahan dan Pengendalian Infeksi selama pandemi Covid -19.
4. Keluhan yang disampaikan oleh pasien/keluarga terkait pelayanan kesehatan yang diberikan yang memerlukan penanganan segera wajib ditindaklanjuti oleh petugas puskesmas yang berkompeten secepatnya sesuai prosedur yang ditetapkan.

5. Setiap keluhan pelanggan yang muncul wajib dilakukan identifikasi dan analisis untuk melakukan perbaikan dan tindak lanjut supaya tidak terjadi keluhan yang serupa.
6. Pengelolaan kepuasan pelanggan dilakukan melalui pengukuran kepuasan pelanggan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
7. Metode/media pengukuran kepuasan dan atau keluhan pelanggan termasuk selama pandemi Covid - 19 ditetapkan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).
8. Evaluasi terhadap pengelolaan kepuasan dan keluhan pelanggan dilakukan dalam rapat/pertemuan puskesmas secara berkala atau insidental.
9. Setiap hasil tindak lanjut pengelolaan kepuasan dan keluhan pelanggan wajib didokumentasikan dalam media yang diperlukan.

