



PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS SANGKRAH

Jl. Sungai Indragiri RT 04 RW 01 Telp. (0271) 655061

e-mail : puskesmas_sangkrah@yahoo.co.id

SURAKARTA 571119

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS SANGKRAH
DINAS KESEHATAN KOTA SURAKARTA
NOMOR : KS.02.12/046/I/2022

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENANGGUNG JAWAB ADUAN
DAN PENANGANAN ADUAN
PUSKESMAS SANGKRAH

KEPALA PUSKESMAS SANGKRAH,

- Menimbang : a. bahwa Aduan dari pelanggan Puskesmas Sangkrah diperlukan untuk melakukan perbaikan mutu dan kinerja Puskesmas baik dalam pengelolaan maupun pelaksanaan pelayanan agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan Puskesmas Sangkrah;
- b. bahwa Aduan pelanggan Puskesmas Sangkrah perlu ditangani dengan baik dan segera ditanggapi oleh Puskesmas Sangkrah;
- c. bahwa untuk memberi umpan balik terhadap Aduan pelanggan Puskesmas Sangkrah memerlukan Tim Penanggung Jawab Aduan Dan Penanganan Aduan dan media komunikasi yang mudah diakses dengan baik oleh pelanggan Puskesmas Sangkrah;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan keputusan Kepala Puskesmas Sangkrah tentang Tim Penanggung Jawab Aduan Dan Penanganan Aduan di Puskesmas Sangkrah;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);

Mengingat

3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi;
5. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik (lembaran Daerah Kota Surakarta Tahun 2013 Nomor 1, Tambahan lembaran Daerah Kota Surakarta Nomor 12);
6. Peraturan Walikota Surakarta Nomer 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standart Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan** : **KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS SANGKRAH TENTANG TIM PENANGGUNG JAWAB ADUAN DAN PENANGANAN ADUAN PUSKESMAS SANGKRAH;**
- KESATU** : Tim Penanggung Jawab Aduan Dan Penanganan Aduan wajib melakukan identifikasi dan penanganan Aduan dari pelanggan Puskesmas Sangkrah terhadap segala hal yang terkait dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Sangkrah
- KEDUA** : 1. Menentukan tata cara untuk memberikan tanggapan dan umpan balik terhadap Aduan pelanggan Puskesmas Sangkrah dengan menyediakan media komunikasi untuk menyampaikan tanggapan dari Puskesmas terhadap Aduan tersebut baik secara langsung kepada *Customer Service/Informasi* Puskesmas, pengaduan melalui kotak saran, pengaduan melalui Whatsap / SMS /Telpon ke Nomor WA : 08112580099 , Telpon : 0271.655061 , pengaduan melalui media sosial IG / FB : puskesmas_sangkrah dan Pengaduan melalui ULAS (Layanan Aduan Masyarakat Surakarta) : 081225067171 yang kemudian dilakukan rekapitulasi Aduan masyarakat serta tanggapan, solusi penyelesaian maupun tindak lanjut yang telah dilakukan oleh Puskesmas;
- KETIGA** : Tindak lanjut terhadap Aduan yang disampaikan masyarakat disusun oleh tim dengan persetujuan Kepala Puskesmas dan dilakukan secara rasional sesuai dengan kemampuan Puskesmas;

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan/perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Surakarta
pada tanggal : 3 Januari 2022
KEPALA PUSKESMAS SANGKRAH



NURUL HIDAYATI

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA
PUSKESMAS SANGKRAH
NOMOR : KS.02.12/046/I/2022
TENTANG : PEMBENTUKAN TIM
PENANGGUNG JAWAB ADUAN
DAN PENANGANAN ADUAN

**TIM PENANGGUNG JAWAB ADUAN DAN PENANGANAN ADUAN
PUSKESMAS SANGKRAH**

KETUA
SEKRETARIS
ANGGOTA

: Didik Supriyanto, A.Md.RMIK
: Prawida Febrianovita, A.Md.RMIK
:

- a. dr. Annisa Hidayati
- b. Rosalinda Trajuningtyas, SKM
- c. Ahmad Syaifudin, A.Md.Farm
- d. Maylina Bella Permata, A.Md

Ditetapkan di : Surakarta
Pada tanggal : 03 Januari 2022
KEPALA PUSKESMAS SANGKRAH,



NURUL HIDAYATI