



**PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS JAYENGAN**

Jl. Wirotamtomo RT.02 RW.V Telp. (0271) 641257
E-mail : puskesmasjayengan@gmail.com
SURAKARTA
57152

**KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS JAYENGAN
DINAS KESEHATAN KOTA SURAKARTA
NOMOR: KS.03.05/1473/VI TAHUN 2024**

**TENTANG
PENUNJUKAN TIM UNIT PENGADUAN MASYARAKAT**

**KEPALA PUSKESMAS JAYENGAN
DINAS KESEHATAN KOTA SURAKARTA,**

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka penanganan pengaduan masyarakat yang cepat, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan serta untuk membantu kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik di Puskesmas Jayengan Kota Surakarta;
 - b. bahwa agar pelaksanaan pertanggungjawaban dan upaya peningkatan mutu layanan dapat berjalan dengan optimal, maka dipandang perlu untuk membentuk Tim Unit Pengaduan Masyarakat di Puskesmas Jayengan Kota Surakarta;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Puskesmas Jayengan Kota Surakarta tentang Penunjukan Tim Unit Pengaduan Masyarakat;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 3. Undang-Undang 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;

4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114);
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas;
10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas
11. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 25.1 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Daerah;

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Menunjuk Tim Unit Pengaduan Masyarakat pada Puskesmas Jayengan Dinas Kesehatan Kota Surakarta dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.

KEDUA : Tugas dan tanggung jawab sebagaimana dimaksud diktum KESATU sebagai berikut :

1. Menerima dan mengadministrasi pengaduan yang diperoleh secara langsung, tidak langsung (email, website, sosial media, kotak saran) dan dilemma etik
2. Melakukan telaah atas pengaduan yang diterima;

3. Mengkoordinasikan pengaduan masyarakat dengan unit / program terkait;
4. Menyiapkan jawaban atau respon terhadap pengaduan masyarakat;
5. Melakukan tindak lanjut atas pengaduan masyarakat;
6. Menginformasikan hasil tindak lanjut atas pengaduan masyarakat di media yang sudah ditentukan;
7. Merencanakan, melaksanakan, dan menganalisis serta mengevaluasi kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

- KETIGA : 1. Tim Unit Pengaduan Masyarakat Puskesmas Jayengan Kota Surakarta dalam melaksanakan tugas yang dimaksud dalam diktum kedua bertanggung jawab dan menyampaikan laporan kepada Kepala Puskesmas setiap bulan.
2. Pada saat surat keputusan ini mulai berlaku, surat keputusan kepala puskesmas jayengan nomor KS.03.05/1514/2023 tentang Penunjukan Tim UPM Puskesmas Jayengan tahun 2023 dinyatakan tidak berlaku.

Ditetapkan di Surakarta
Pada tanggal 8 Juni 2024

KEPALA PUSKESMAS JAYENGAN
DINAS KESEHATAN KOTA SURAKARTA



ANJANG KUSUMA NETRA

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA
PUSKESMAS JAYENGAN
DINAS KESEHATAN
KOTA SURAKARTA NOMOR
KS.03.05/1473/VI TAHUN 2024
TENTANG
PENUNJUKAN TIM UNIT
PENGADUAN MASYARAKAT

| NO | NAMA / JABATAN | KEDUDUKAN |
|-----------|-------------------------------------|---|
| 1. | drg. Ricca Melati Jatiningrum | Koordinator Tim |
| 2. | Wastu Hastuti, A.Md.Kes | Sekretaris |
| 3. | Sri Widati, A.Md.Farm | Pengelola Umpan Balik Secara Langsung dan Kotak Saran Pustu |
| 4. | Sri Suharti Anggriyani | Pengelola Umpan Balik Secara Langsung dan Whatsapp |
| 5. | Novitasari Mifta Nur Islami, SKM | Pengelola Umpan Balik Pertemuan |
| 6. | Dwi Cahyanti, A.Md.Kep | Pengelola Umpan Balik melalui Google Form dan Whatsapp |
| 7. | Ardilla Desi, A.Md | Pengelola Umpan Balik melalui Google Review |
| 8. | Rosalia Putri Bhayangkari, A.Md.Keb | Pengelola Survey Kepuasan Masyarakat |
| 9. | Tri Suratmi, A.Md.Gz | Pengelola Umpan Balik Kotak Saran |
| 10. | Dyah Aprillina Retno, A.Md.Kes | Pengelola Umpan Balik Kesan BPJS dan SIPP |

KEPALA PUSKESMAS JAYENGAN
DINAS KESEHATAN KOTA SURAKARTA



ANJANG KUSUMA NETRA

