



**PEMERINTAH KOTA SURAKARTA  
DINAS KESEHATAN  
UPT PUSKESMAS GILINGAN**

Bibis Wetan RT 03 / RW XIX Telp. (0271) 637025. Email:  
pusk.Gilingan@yahoo.com  
SURAKARTA  
57134

**KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS GILINGAN  
DINAS KESEHATAN KOTA SURAKARTA  
NOMOR : KS.02.12 / 76 / I / 2022**

**TENTANG**

**PEMBENTUKAN TIM PENANGGUNG JAWAB ADUAN  
DAN PENANGANAN ADUAN  
UPT PUSKESMAS GILINGAN**

KEPALA UPT PUSKESMAS GILINGAN,

- Menimbang : a. bahwa aduan dari pelanggan UPT Puskesmas Gilingan diperlukan untuk melakukan perbaikan mutu dan kinerja Puskesmas baik dalam pengelolaan maupun pelaksanaan pelayanan agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan UPT Puskesmas Gilingan;
- b. bahwa aduan pelanggan UPT Puskesmas Gilingan perlu ditangani dengan baik dan segera ditanggapi oleh UPT Puskesmas Gilingan;
- c. bahwa untuk memberi umpan balik terhadap aduan pelanggan UPT Puskesmas Gilingan memerlukan Tim Penanggung Jawab Aduan Dan Penanganan Aduan dan media komunikasi yang mudah diakses dengan baik oleh pelanggan UPT Puskesmas Gilingan;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan keputusan Kepala UPT Puskesmas Gilingan tentang Tim Penanggung Jawab Aduan Dan Penanganan Aduan di UPT Puskesmas Gilingan;
- 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);
3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas,

Mengingat .....

4. klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi;  
Peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2014 tentang Pola Tata Kelola Badan Layanan Umum Daerah Unit
5. Pelaksana Teknis Dinas Puskesmas Kota Surakarta;  
Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS GILINGAN TENTANG TIM PENANGGUNG JAWAB ADUAN DAN PENANGANAN ADUAN UPT PUSKESMAS GILINGAN;
- KESATU : Tim Penanggung Jawab Aduan Dan Penanganan Aduan wajib melakukan identifikasi dan penanganan aduan dari pelanggan UPT Puskesmas Gilingan terhadap segala hal yang terkait dengan pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Gilingan
- KEDUA : Menentukan tata cara untuk memberikan tanggapan dan umpan balik terhadap aduan pelanggan UPT Puskesmas Gilingan dengan menyediakan media komunikasi untuk menyampaikan tanggapan dari Puskesmas terhadap aduan tersebut baik secara langsung kepada petugas layanan informasi dan aduan Puskesmas Gilingan, pengaduan melalui kotak saran, pengaduan melalui *Whatsapp* ke Nomor WA : 081909178154 , Telepon : (0271)637025 , pengaduan melalui media sosial IG / FB : puskesmasgilingan 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 : 10 Januari 2022  
KEPALA UPT PUSKESMAS GILINGAN



ERWIN WINDRAWATI

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA UPT  
PUSKESMAS GILINGAN  
NOMOR : KS.02.12 / 76 / I / 2022  
TENTANG : PEMBENTUKAN TIM  
PENANGGUNG JAWAB ADUAN  
DAN PENANGANAN ADUAN

**TIM PENANGGUNG JAWAB ADUAN DAN PENANGANAN ADUAN  
UPT PUSKESMAS GILINGAN**

KETUA : Agustanti Hendra Putri, AMd.Keb

SEKRETARIS : Mayasari,S.Farm,Apt

PENANGGUNG JAWAB ADUAN UNIT :

- a. Dwi Puji Widayati, SE ( Kepegawaian dan Tata Usaha)
- b. Aji Nugroho, AMd.Farm ( Sarana dan Prasarana)
- c. Nur Hamidah, SKM (UKM)
- d. Veronika Sri Purnamaningtyas, S.Kep (UKP)
- e. dr. Bernadetta Christy Putri Dewanty ( Penanggungjawab Layanan Umum dan Tindakan)

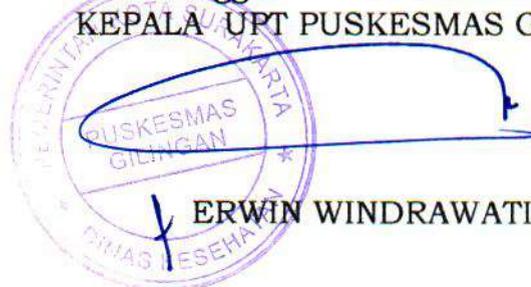
PETUGAS INFORMASI DAN LAYANAN ADUAN :

- a. Letisa Azelia Astri, SKM
- b. Dyah Sulistyawatiningtyas, AMd.Kes
- c. Heriyanto,AMd.PK
- d. Anggit Laksono,A.Md
- e. Khoirotunissa, AMd.Kes
- f. Astri Arum Sari, Amd.Gz

Ditetapkan di : Surakarta

Pada tanggal : 10 Januari 2022

KEPALA UPT PUSKESMAS GILINGAN,

  
ERWIN WINDRAWATI