



**PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS GAMBIRSARI**

Jln. Kelud Barat RT 03 RW 04, Kal. Joglo, Kec. Banjarsari
Telp. (0271) 857376, HP : 081226933933

Email:puskesmasgambirsari@yahoo.com, puskesmasgambirsari@gmail.com
SURAKARTA
57136

**KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS GAMBIRSARI
DINAS KESEHATAN KOTA SURAKARTA
NOMOR : 445.4/003.A/I/2022**

TENTANG

**TIM PENANGGUNG JAWAB KELUHAN DAN PENANGANAN KELUHAN
PUSKESMAS GAMBIRSARI**

KEPALA PUSKESMAS GAMBIRSARI,

- Menimbang : a. bahwa keluhan dari pelanggan Puskesmas Gambirsari diperlukan untuk melakukan perbaikan mutu dan kinerja Puskesmas baik dalam pengelolaan maupun pelaksanaan pelayanan agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan Puskesmas Gambirsari;
- b. bahwa keluhan pelanggan Puskesmas Gambirsari perlu ditangani dengan baik dan segera ditanggapi oleh Puskesmas Gambirsari;
- c. bahwa untuk memberi umpan balik terhadap keluhan pelanggan Puskesmas Gambirsari memerlukan Tim Penanggung Jawab Keluhan Dan Penanganan Keluhan dan media komunikasi yang mudah diakses dengan baik oleh pelanggan Puskesmas Gambirsari;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan keputusan Kepala Puskesmas Gambirsari tentang Tim Penanggung Jawab Keluhan dan Penanganan Keluhan di Puskesmas Gambirsari.
- Mengingat : 1. Undang-Undang 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. Keputusan . . .

3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 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 Walikota Nomor 34 Tahun 2014 tentang Pola Tata Kelola Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Puskesmas Kota Surakarta.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS GAMBIRSARI DINAS KESEHATAN KOTA SURAKARTA TENTANG TIM PENANGGUNG JAWAB KELUHAN DAN PENANGANAN KELUHAN PUSKESMAS GAMBIRSARI.
- KESATU : Tim Penanggung Jawab Keluhan Dan Penanganan Keluhan wajib melakukan identifikasi dan penanganan keluhan dari pelanggan Puskesmas Gambirsari terhadap segala hal yang terkait dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Gambirsari
- KEDUA : Menentukan tata cara untuk memberikan tanggapan dan umpan balik terhadap keluhan pelanggan Puskesmas Gambirsari dengan menyediakan media komunikasi untuk menyampaikan tanggapan dari Puskesmas terhadap keluhan tersebut baik secara langsung kepada Customer Service Puskesmas, pengaduan melalui kotak saran, pengaduan melalui Whatsap / SMS /Telpon ke Nomor WA : 081226933933, Telpon : (0271) 857376 , pengaduan melalui mediasosial IG / FB : puskesmas gambirsari dan Pengaduan melalui ULAS (Layanan Aduan Masyarakat Surakarta) : 081225067171 yang kemudian dilakukan rekapitulasi keluhan masyarakat serta tanggapan, solusi penyelesaian maupun tindak lanjut yang telah dilakukan oleh Puskesmas;
- KETIGA : Tindak lanjut terhadap keluhan yang disampaikan masyarakat disusun oleh tim dengan persetujuan Kepala Puskesmas dan dilakukan secara rasional sesuai dengan kemampuan Puskesmas.

Keempat . . .

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Surakarta
Pada tanggal 3 Januari 2022

KEPALA PUSKESMAS GAMBIRSARI,



HERI WIJANARKO

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS GAMBIRSARI
DINAS KESEHATAN KOTA SURAKARTA
NOMOR 445.4/003.A/I/2022
TENTANG
TIM PENANGGUNG JAWAB KELUHAN DAN
PENANGANAN KELUHAN PUSKESMAS
GAMBIRSARI

**TIM PENANGGUNG JAWAB KELUHAN DAN PENANGANAN KELUHAN
PUSKESMAS GAMBIRSARI**

KETUA : RATNA SURYANINGTYASTUTI, S.KM.
ANGGOTA : TRI ERNAWATI, S.Kep
KUKUH EKA INDARSYAH, A.Md.Kes.
SEFTIYANTO PUTRO HUTOMO, A.Md

KEPALA PUSKESMAS GAMBIRSARI,



† HERI WIJANARKO

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS GAMBIRSARI
DINAS KESEHATAN KOTA SURAKARTA
NOMOR 445.4/003.A/I/2022
TENTANG
TIM PENANGGUNG JAWAB KELUHAN DAN
PENANGANAN KELUHAN PUSKESMAS
GAMBIRSARI

**TIM PENANGGUNG JAWAB KELUHAN DAN PENANGANAN KELUHAN
PUSKESMAS GAMBIRSARI**

NO	NAMA	MEDIA ELEKTRONIK	JABATAN
1	RATNA SURYANINGTYASTUTI, S.KM.	INSTAGRAM, ASUPAN PELANGGAN LANGSUNG, GOOGLE.	KETUA
2	TRI ERNAWATI, S.Kep	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	ANGGOTA
3	KUKUH EKA INDARSYAH, A.Md.Kes.	FACEBOOK, ELEKTRONIK (ULAS)	ANGGOTA
4	SEFTIYANTO PUTRO HUTOMO, A.Md.	WHATSAPP (WA), KOTAK SARAN, E-MAIL	ANGGOTA

KEPALA PUSKESMAS GAMBIRSARI,



HERI WIJANARKO