



**PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS KRATONAN**

Jln. Pringgodani No. 34, Telp. (0271) 655539
Website: <https://pkm-kratonan.surakarta.go.id> Email : puskesmas.kratonan@yahoo.com
SURAKARTA
57153

**KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS KRATONAN KOTA SURAKARTA
NOMOR 7 TAHUN 2024**

TENTANG

**PENANGGUNGJAWAB ADUAN MASYARAKAT
DI PUSKESMAS KRATONAN KOTA SURAKARTA**

KEPALA PUSKESMAS KRATONAN KOTA SURAKARTA,

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka peningkatan pelayanan publik di Puskesmas perlu adanya pengelolaan aduan masyarakat;
- b. bahwa dalam rangka kelancaran kegiatan perlu adanya Penanggungjawab aduan masyarakat di Puskesmas Kratonan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan keputusan Kepala Puskesmas Kratonan tentang Penanggungjawab aduan di Puskesmas Kratonan;
- Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN...

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Menetapkan penanggungjawab aduan Puskesmas Kratonan Kota Surakarta

KEDUA : Penanggungjawab aduan Puskesmas Kratonan Kota Surakarta sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Puskesmas.

KETIGA : Penanggungjawab aduan Puskesmas Kratonan Kota Surakarta sebagaimana yang dimaksud dalam Diktum **KEDUA** mempunyai tugas sebagai berikut.

1. Menerima aduan dari masyarakat baik dari kotak saran, telepon, email, website, SP4N Lapor, hasil survey atau masyarakat datang langsung ke Puskesmas.
2. Berkoordinasi dengan lintas program dalam menindaklanjuti aduan.
3. Mencatat aduan masyarakat ke dalam lookbook
4. Mengumumkan tindaklanjut aduan melalui papan pengumuman /telepon/WA/email/website.
5. Melaporkan aduan masyarakat kepada Kepala Puskesmas.

KEEMPAT : Dengan ditetapkannya Keputusan ini, maka keputusan dan lampiran Keputusan Kepala Puskesmas Kratonan Kota Surakarta Nomor KS.00/365 tahun 2022 Tentang Penanggungjawab Aduan Masyarakat dinyatakan tidak berlaku lagi.

KELIMA : Keputusan Kepala Puskesmas ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Surakarta

Tanggal 3 Januari 2024

KEPALA PUSKESMAS KRATONAN



LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS
KRATONAN KOTA SURAKARTA
NOMOR 7 TAHUN 2024

TENTANG :

PENANGGUNGJAWAB ADUAN
MASYARAKAT DI PUSKESMAS
KRATONAN KOTA SURAKARTA

PENANGGUNGJAWAB ADUAN MASYARAKAT
DI PUSKESMAS KRATONAN KOTA SURAKARTA

NO	NAMA	JABATAN DALAM KEDINASAN	PENANGGUNGJAWAB
1	drg. Riezky Arsita	Dokter Gigi	Penanggungjawab aduan dari hasil Survey, SP4N Lapor dan aduan langsung ke Puskesmas.
2	Mustika Ari Nugraheni, A.Md	Bidan	Penanggungjawab aduan dari WA dan sms center
3	Sri Sulistyaningsih, AM.RMIK	Perekam Medis	Penanggungjawab aduan dari Kotak saran
4	Anas Wahid Oktariana, SKM	Penyuluh Kesehatan Masyarakat	Penanggungjawab aduan dari Media Sosial (Instagram dan Google)
5	Adry Wantoro, A.Md Kes	Sanitarian	Penanggungjawab aduan dari website
6	Ike Widya Lestari, AMd	Pengadministrasi persuratan	Penanggungjawab aduan dari email, telepon.

KEPALA PUSKESMAS KRATONAN,



ANILAWATI LIMAWATI