



PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
PROVINSI JAWA TENGAH

KEPUTUSAN WALI KOTA PEKALONGAN
NOMOR 000.8.6.1/0133.01 TAHUN 2024

TENTANG
TIM PENANGANAN PENGADUAN
UPT PUSKESMAS BENDAN KOTA PEKALONGAN

WALI KOTA PEKALONGAN,

Menimbang : a. bahwa dalam upaya peningkatan mutu pelayanan UPT Puskesmas Bendan maka diperlukan perbaikan mutu dan kinerja puskesmas dengan memperhatikan pengaduan, saran, maupun kepuasan pelanggan;
b. bahwa penanganan pengaduan terhadap layanan atau upaya puskesmas diperlukan dalam rangka perbaikan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b perlu ditetapkan dengan Keputusan Wali Kota Pekalongan;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;

5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
7. Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 6 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Puskesmas Kota Pekalongan;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN WALI KOTA PEKALONGAN TENTANG TIM PENANGANAN PENGADUAN UPT PUSKESMAS BENDAN KOTA PEKALONGAN.

- KESATU : Tim Penanganan Pengaduan UPT Puskesmas Bendan adalah tim yang bertugas untuk memberikan umpan balik terhadap pengaduan dan saran masyarakat dengan menganalisa dan melakukan tindak lanjut serta memberi jawaban hasil tindak lanjut pengaduan.
- KEDUA : Tim Penanganan dan Pengaduan UPT Puskesmas Bendan sebagaimana Diktum KESATU tercantum dalam lampiran I Surat Keputusan ini.
- KETIGA : Uraian tugas Tim Penanganan Pengaduan UPT Puskesmas Bendan sebagaimana tercantum dalam lampiran II Surat Keputusan ini.
- KEEMPAT : Apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan atau penambahan ketentuan dalam keputusan ini, maka akan diadakan perbaikan atau perubahan kembali sebagaimana mestinya.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pekalongan
pada tanggal 18 Maret 2024

a.n WALI KOTA PEKALONGAN
KEPALA DINAS KESEHATAN
KOTA PEKALONGAN,



LAMPIRAN I
KEPUTUSAN WALI KOTA PEKALONGAN
NOMOR 000.8.6.1/0133.01 TAHUN 2024
TENTANG
TIM PENANGANAN PENGADUAN
UPT PUSKESMAS BENDAN KOTA
PEKALONGAN.

TIM PENANGANAN PENGADUAN
UPT PUSKESMAS BENDAN KOTA PEKALONGAN.

JABATAN	NAMA
Penanggung Jawab	drg. Gandha Wijaya Hermawan
Ketua	Ni'ma Raudlotul Jannah, A.Md., Keb
Sekretaris	Nailatul Izzah, A.Md., Farm
Anggota	1. Riris Andriyani, S.Kep Ns 2. Rina Rezky Agustine, AMK 3. Rani Vega, A.Md., Farm 4. Rina Astuti, A.Md., Keb

a.n WALI KOTA PEKALONGAN
KEPALA DINAS KESEHATAN
KOTA PEKALONGAN,



LAMPIRAN II
KEPUTUSAN WALI KOTA PEKALONGAN
NOMOR 000.8.6.1/0133.01 TAHUN 2024
TENTANG
TIM PENANGANAN PENGADUAN
UPT PUSKESMAS BENDAN KOTA
PEKALONGAN.

URAIAN TUGAS TIM PENANGANAN PENGADUAN
UPT PUSKESMAS BENDAN KOTA PEKALONGAN.

- 1) Penanggung Jawab
 - a. Bertanggung jawab secara umum atas pelaksanaan kegiatan dan menentukan kebijakan mengenai pelaksanaan pengelolaan pengaduan.
 - b. Membina Tim Penanganan Pengaduan UPT Puskesmas Bendan Kota Pekalongan.
 - c. Mengkoordinir pelaksanaan pelayanan pengaduan pelanggan di UPT Puskesmas Bendan Kota Pekalongan.
 - d. Melakukan monitoring dan evaluasi.
 - e. Menyampaikan laporan secara berkala hasil pelaksanaan tugas kepada pimpinan.
- 2) Ketua
 - a. Merencanakan, mengorganisir, melaksanakan kegiatan pelayanan pengaduan di UPT Puskesmas Bendan
 - b. Menerima laporan pengaduan yang masuk baik melalui media elektronik maupun media non elektronik.
 - c. Menanggapi/merespon pengaduan pengguna layanan maupun masyarakat.
 - d. Melakukan koordinasi sub unit kerja terkait dalam rangka penanganan pengaduan/umpan balik dari pengguna layanan.
 - e. Melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja tim berdasarkan target yang telah ditetapkan.
 - f. Menyampaikan laporan secara berkala hasil pelaksanaan tugas kepada pimpinan.
- 3) Sekretaris
 - a. Menginventarisir dan mengelola hasil pengaduan/umpan balik dari pengguna layanan puskesmas.
 - b. Menyiapkan rekapitulasi pengelolaan pengaduan.
 - c. Menyiapkan survei kepuasan masyarakat.
 - d. Menyiapkan bahan laporan Pelayanan pengaduan/umpan balik di lingkungan puskesmas yang akan disampaikan kepada kepala puskesmas.
 - e. Melaporkan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan/umpan balik di lingkungan puskesmas kepada kepala puskesmas, baik secara periodik maupun insidentil, dengan tembusan Dinas Kesehatan.

4) Anggota

- a. Menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui media penyampaian pengaduan.
- b. Melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima.
- c. Meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian.
- d. Mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada penerima pelayanan yang bertindak selaku pelapor.
- e. Menyusun laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan.
- f. Mempublikasikan hasil penanganan pengaduan melalui papan pengumuman dan/atau media sosial Puskesmas.

a.n WALI KOTA PEKALONGAN
KEPALA DINAS KESEHATAN
KOTA PEKALONGAN,

