



PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN  
PROVINSI JAWA TENGAH

KEPUTUSAN WALI KOTA PEKALONGAN  
NOMOR 700.1.2.4/0012.06 TAHUN 2024

TENTANG  
SUSUNAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA  
UPT PUSKESMAS PEKALONGAN SELATAN KOTA PEKALONGAN

WALI KOTA PEKALONGAN,

- Menimbang :
- a. bahwa penanganan pengaduan masyarakat yang efektif dan efisien merupakan bagian dari komitmen UPT Puskesmas Pekalongan Selatan Kota Pekalongan dalam melaksanakan reformasi birokrasi dilingkungan Pemerintah Kota Pekalongan;
  - b. bahwa untuk kelancaran proses penanganan pengaduan masyarakat, perlu dibentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat UPT Puskesmas Pekalongan Selatan Kota Pekalongan;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, maka perlu diterapkan keputusan Wali Kota Pekalongan;

- Mengingat :
1. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2005 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 Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
  4. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
  5. Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik;

6. Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah:
7. Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 6 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Puskesmas Kota Pekalongan:

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN WALI KOTA PEKALONGAN TENTANG TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT UPT PUSKESMAS PEKALONGAN SELATAN KOTA PEKALONGAN.
- KESATU : Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat di UPT Puskesmas Pekalongan Selatan Kota Pekalongan sebagaimana tercantum pada Lampiran I Keputusan ini;
- KEDUA : Uraian Tugas Tim Penanganan Pengaduan UPT Puskesmas Pekalongan Selatan Kota Pekalongan sebagaimana tercantum dalam lampiran II Surat Keputusan Ini.
- KETIGA : Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat UPT Puskesmas Pekalongan Selatan Kota Pekalongan dalam melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud dalam Diktum KEDUA keputusan ini bertanggung jawab melaporkan pelaksanaan kepada Kepala UPT Puskesmas Pekalongan Selatan Kota Pekalongan
- KEMPAT : Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan atau penambahan ketentuan dalam keputusan ini, maka akan diadakan perbaikan atau perubahan kembali sebagaimana mestinya;
- KEDUA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pekalongan  
pada tanggal 2 Januari 2024

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



LAMPIRAN I  
KEPUTUSAN WALI KOTA PEKALONGAN  
NOMOR 700.1.2.4/0012.06 TAHUN  
2024

TENTANG  
SUSUNAN TIM PENANGANAN  
PENGADUAN MASYARAKAT PADA UPT  
PUSKESMAS PEKALONGAN SELATAN  
KOTA PEKALONGAN

SUSUNAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

No.	NAMA	JABATAN	KETERANGAN
1	dr. Aswina 'Azis Michroza	Kepala Puskesmas	Penanggung jawab
2	Destya Putri Wulansari, A.Md.Keb	Bidan	Ketua
3	Luluk Khoirul Laili Ulfa, AMd.Keb	Bidan	Sekretaris
4	Atina Nor Amila, A.Md.Farm	Asisten Apoteker	Anggota
5	Iliyana Kurniasari, SKM	Promkes	Anggota
6	Muh. Agung Syafiudin, A.Md	Analisis Kesehatan	Anggota
7	Siti Umi Nafiah, AMK	Perawat	Anggota

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

  
SLAMET BUDIYANTO

LAMPIRAN II  
KEPUTUSAN WALI KOTA PEKALONGAN  
NOMOR 700.1.2.4/0012.06 TAHUN  
2024

TENTANG  
TIM PENANGANAN PENGADUAN  
MASYARAKAT PADA UPT PUSKESMAS  
PEKALONGAN SELATAN KOTA  
PEKALONGAN

URAIAN TUGAS TIM PENANGANAN PENGADUAN  
UPT PUSKESMAS PEKALONGAN SELATAN 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 Pekalongan Selatan Kota Pekalongan.
  - c. Mengakomodir pelaksanaan pengaduan pelanggan di UPT Puskesmas Pekalongan Selatan 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 Pekalongan Selatan.
  - b. Menerima pengaduan yang masuk baik 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) Sekertaris
  - a. Menginventarisir dan mengelola hasil pengaduan/umpan balik dari pengguna layanan puskesmas.
  - b. Menyiapkan rekapitulasi pengelola 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 insidental, dengan tembusan Dinas Kesehatan.

4) Anggota

- a. Menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui media penyimpanan 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 pengaduan.
- f. Mempublikasikan hasil penanganan pengaduan melalui papan pengumuman dan/atau media sosial puskesmas.

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

