



KEPUTUSAN KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS
PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT KOM YOS SUDARSO
NOMOR 42 / PUSK-KYS/TAHUN 2023
T E N T A N G

PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS
PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT KOM YOS SUDARSO,

Menimbang : a. bahwa pengelolaan pengaduan masyarakat adalah merupakan salah satu bentuk kepedulian pemerintah dalam menjebatani setiap aspirasi masyarakat untuk melakukan perbaikan pelayanan public;
b. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan Public di bidang kesehatan diperlukan pengelolaan pengaduan masyarakat yang baik untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap Aparatur Negara sebagai penyedia pelayanan public;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b pengelolaan pengaduan masyarakat perlu ditetapkan dalam surat keputusan.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Public;
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Public;
5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Pemerintah Nomor 63/KEP/M.PAN/7 tahun 2003 tentang Pedoman umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN

Menetapkan :
KESATU

Membentuk Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat sebagaimana tercantum dalam lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.

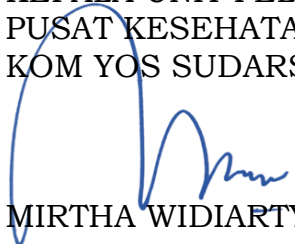
KEDUA

Tugas dan tanggungjawab tim pengelola pengaduan

- sebagaimana tercantum dalam lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KETIGA : Tata cara pengaduan masyarakat sebagaimana tercantum dalam lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEEMPAT : Sarana prasarana pengaduan sebagaimana tercantum dalam lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KELIMA : Alur Pengaduan dapat disampaikan melalui lisan sesuai dengan tata cara pengaduan sebagaimana tercantum dalam lampiran V yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.
Alur Pengaduan dapat disampaikan melalui tertulis sesuai dengan tata cara pengaduan sebagaimana tercantum dalam lampiran VI yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEENAM : Keputusan Kepala Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Kom Yos Sudarso ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pontianak
pada tanggal , 1 Oktober 2023

KEPALA UNIT PELAYANAN TEKNIS
PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT
KOM YOS SUDARSO



MIRTHA WIDIARTY

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA UNIT PELAKSANA
TEKNIS
PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT
KOM YOS SUDARSO
NOMOR : 42/PUSK-KYS/TAHUN 2023
TENTANG : PENGELOLAAN PENGADUAN
MASYARAKAT

Daftar Nama Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat
UPT Puskesmas Kom Yos Sudarso tahun 2023

| No | Nama Petugas | Jabatan Dalam Tim |
|----|----------------------------|--------------------|
| 1 | Eza Afrilyansah, SKM | Ketua/ Koordinator |
| 2 | Pita Ria Sonata,SKM | Anggota |
| 3 | drg Dentisia Ari Shabahati | Anggota |
| 4 | dr.Yetty Anggaraini | Anggota |
| 5 | Dini Cahyani Putri,SKM | Anggota |

KEPALA UNIT PELAYANAN TEKNIS
PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT
KOM YOS SUDARSO

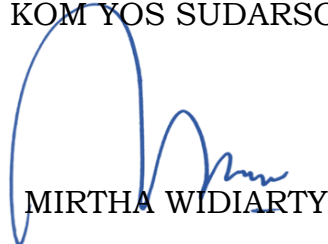

MIRTHA WIDIARTY

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA UNIT PELAKSANA
TEKNIS
PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT
KOM YOS SUDARSO
NOMOR : 42/PUSK-KYS/TAHUN 2023
TENTANG : PENGELOLAAN PENGADUAN
MASYARAKAT

Tugas dan tanggungjawab Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat antara lain:

1. Menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui sarana atau media pengaduan yang tersedia
2. Melakukan pencatatan terhadap semua pengaduan yang diterima
3. Melakukan koordinasi dengan satuan/unit kerja terkait dalam rangka penanganan pengaduan.
4. Melakukan telaah dan klarifikasi pengaduan kepada terlapor selambat-lambatnya tiga hari sejak diterimanya pengaduan.
5. Melaporkan hasil penyelenggaraan penanganan pengaduan di lingkungan UPT Puskesmas Kom Yos Sudarso.
6. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan UPT Puskesmas Kom Yos Sudarso.

KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS
PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT
KOM YOS SUDARSO



MIRTHA WIDIARTY

LAMPIRAN III
KEPUTUSAN KEPALA UNIT PELAKSANA
TEKNIS
PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT
KOM YOS SUDARSO
NOMOR : 42/ PUSK-KYS/TAHUN 2023
TENTANG : PENGELOLAAN PENGADUAN
MASYARAKAT

Tata Cara Pengaduan Masyarakat UPT Puskesmas Kom Yos Sudarso

1. Setiap orang yang mengetahui, menduga dan atau menderita kerugian akibat Pelayanan Publik di UPT Puskesmas Kom Yos Sudarso dapat menyampaikan pengaduan secara tertulis maupun lisan
2. Pengaduan dapat disampaikan kepada :
 - a. Kepala Dinas Kesehatan Kota Pontianak bagi pengaduan pelayanan kesehatan untuk tingkat wilayah Kota Pontianak;
 - b. Kepala Puskesmas Kom Yos Sudarso bagi pengaduan pelayanan kesehatan untuk tingkat Kelurahan Sungai Jawi Dalam Kecamatan Pontianak Barat.
3. Kepala Puskesmas menerima pengaduan;
4. Ketua Tim Pengaduan Masyarakat melakukan pencatatan dalam buku pengaduan dan telaah pengaduan;
5. Apabila pengaduan berhubungan langsung dengan pemberi pelayanan di Puskesmas dan disampaikan secara tertulis, maka pengaduan wajib memberikan informasi :
 - a. Identitas Pelapor (Nama dan No. Hp)
 - b. Identitas Terlapor
 - c. Waktu Kejadian
 - d. Tempat Kejadian
 - e. Kronologi Kejadian
6. Apabila pengaduan disampaikan secara tertulis melalui kotak pengaduan/kotak saran mohon mengisi di formulir yang telah disediakan;
7. Selambat-lambatnya dalam jangka waktu tiga hari setelah diterimanya pengaduan maka UPT Puskesmas Kom Yos Sudarso :
 - a. Mencatat pengaduan dalam bukun pengaduan
 - b. Melakukan telaah dan klarifikasi pengaduan kepada terlapor selambat-lambatnya tiga hari sejak diterimanya pengaduan
8. Tidak lanjut pengaduan pengaduan berupa rekomendasi maupun perbaikan layanan akan disampaikan langsung pada pelapor maupun unit kerja terlapor.

KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS
PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT
KOM YOS SUDARSO


MIRTHA WIDIARTY

LAMPIRAN IV
KEPUTUSAN KEPALA UNIT PELAKSANA
TEKNIS
PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT
KOM YOS SUDARSO
NOMOR : 42 /PUSK-KYS/TAHUN 2023
TENTANG : PENGELOLAAN PENGADUAN
MASYARAKAT

Sarana pengaduan

Pengaduan di UPT Puskesmas Kom Yos Sudarso dapat disampaikan melalui :

1. Ruang Pengaduan
2. Kotak saran
3. Buku pengaduan
4. Form pengaduan
5. Media Sosial (whatsapp, email, facebook, instragram)

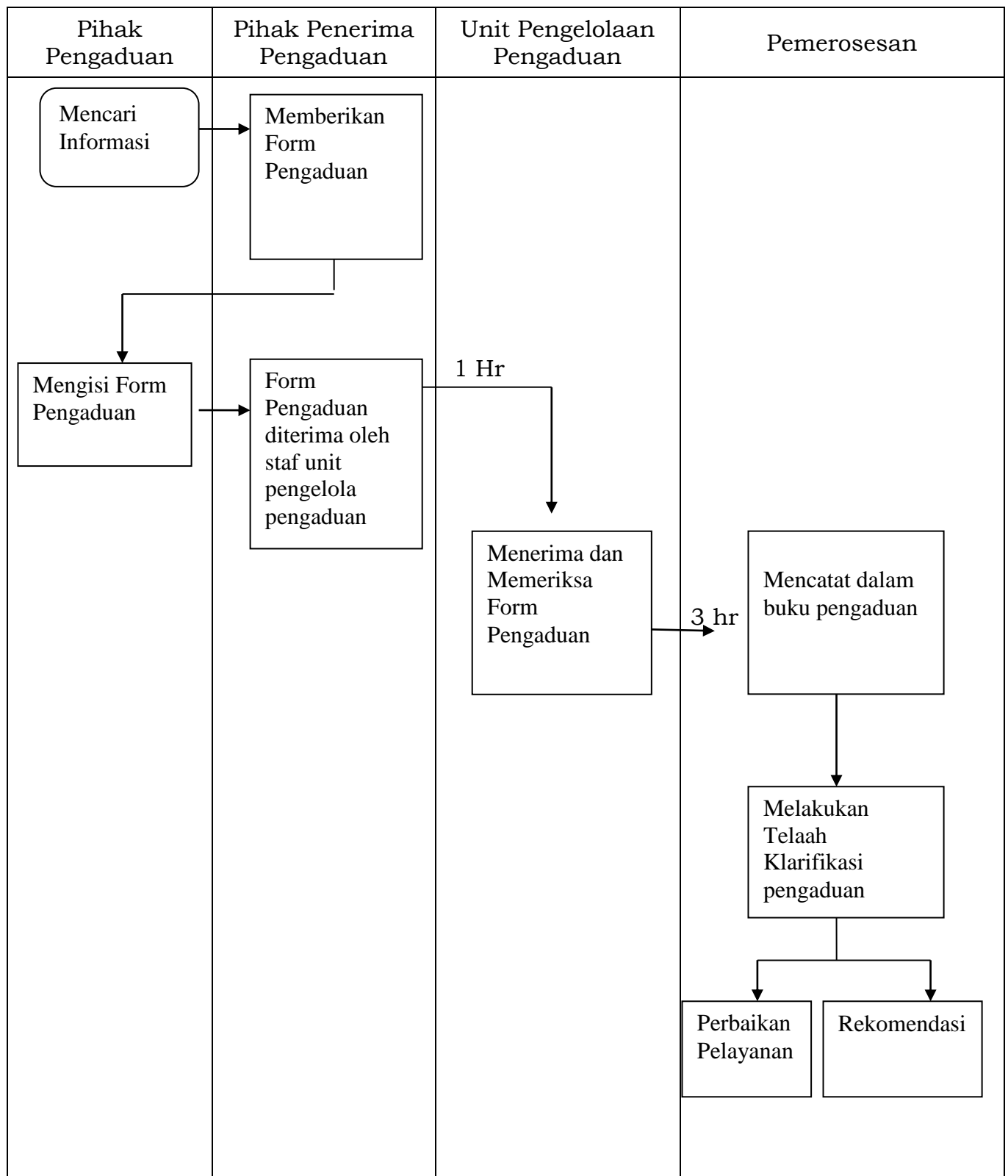
KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS
PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT
KOM YOS SUDARSO



MIRTHA WIDIARTY

LAMPIRAN V
 KEPUTUSAN KEPALA UNIT PELAKSANA
 TEKNIS PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT
 KOM YOS SUDARSO
 NOMOR : 42 /PUSK-KYS/TAHUN 2023
 TENTANG : PENGELOLAAN PENGADUAN
 MASYARAKAT

Alur Pengaduan Masyarakat Secara Lisan



LAMPIRAN VI
 KEPUTUSAN KEPALA UNIT PELAKSANA
 TEKNIS PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT
 KOM YOS SUDARSO
 NOMOR : 42/ PUSK-KYS/TAHUN 2023
 TENTANG : PENGELOLAAN PENGADUAN
 MASYARAKAT

Alur Pengaduan Secara Tertulis

