



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT

**DINAS KESEHATAN**  
**UPT KLINIK PRATAMA**

Jalan Jenderal Ahmad Yani Pontianak, Kalimantan Barat 78124

Telepon (0561) 736541 Pswt 220

Pos-el uptklinikpratamaprovkalbar@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS KLINIK PRATAMA  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

NOMOR 246 /UKP-DINKES/2023

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS KLINIK PRATAMA  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS KLINIK PRATAMA  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT,

- Menimbang :
- bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada Standart Pelayanan maka perlu disusun pengelolaan pengaduan;
  - bahwa untuk mencapai maksud tersebut perlu disusun suatu mekanisme pengelolaan pengaduan dengan mengedepankan asas mudah, responsif, akuntabel dan berkesinambungan;
  - bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan suatu Keputusan.
- Mengingat :
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah - Daerah Otonom Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan dan Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 56, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1106);
  - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  - Undang -Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
  - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nonor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nonor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nonmor 191);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nonor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
9. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2015 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6 );
10. Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
11. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 77 Tahun 2022 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Klinik Pratama Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2022 Nomor 77).

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS KLINIK PRATAMA PROVINSI KALIMANTAN BARAT TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS KLINIK PRATAMA PROVINSI KALIMANTAN BARAT
- KESATU : Pengelolaan Pengaduan pada UPT. Klinik Pratama Provinsi Kalimantan Barat.
- KEDUA : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi :
- a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan ;
  - b. Pejabat Pengelola Pengaduan ;
  - c. Tim Penelaah/Penjawab Aduan ;
  - d. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi;
  - e. Tata Cara Penanganan Pengaduan ;
  - f. Alur Penanganan Pengaduan dan;
  - g. Format Buku Pengaduan .

- KETIGA : Prosedur Pengelolaan Pengaduan , Pejabat Pengelola Pengaduan, Tim Penjawab Aduan, Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, Tata Cara Penanganan Pengaduan, Alur Penanganan Pengaduan, dan Format Buku Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA huruf a, b, c , d, e, f dan g adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.
- KEEMPAT : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada UPT. Klinik Pratama Provinsi Kalimantan Barat.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan : di Pontianak,  
Pada tanggal : 4 September 2023



LAMPIRAN :

Keputusan Kepala UPT. Klinik Pratama Provinsi Kalimantan Barat

NOMOR : 217 /UKP-DINKES 2023

TANGGAL : 4 September 2023

TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS KLINIK PRATAMA PROVINSI KALIMANTAN BARAT

A. Prosedur pengelolaan Pengaduan :

1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang diberikan secara langsung atau tidak langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pada UPT. Klinik Pratama Provinsi Kalimantan Barat,
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
  - a. Tatap Muka Langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di UPT. Klinik Pratama Provinsi Kalimantan Barat.
  - b. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan yang disediakan di UPT. Klinik Pratama Provinsi Kalimantan Barat atau surat yang dialamatkan ke UPT. Klinik Pratama Provinsi Kalimantan Barat , Jl. A.Yani Komplek Kantor Gubernur di Pontianak
  - c. SM/WA : 0821 5489 4532
  - d. Telepon Kantor : (0561) 736541 Psw 220
  - e. Website : -
  - f. E-mail : [uptklinikpratamaprovkalbar@gmail.com](mailto:uptklinikpratamaprovkalbar@gmail.com)

B. Pejabat Pengelola Pengaduan :

1. Barjaniwanti, SKM / NIP. 197512311995032003
2. Ririn Purwaningsih, A.Md.Kep / NIP. 198702212009032002
3. Leny Oktaviani, A.Md.Kep / NIP. 198710072009032002

C. Tim Penelaah / Penjawab Aduan :

1. dr. Diana Septiani Nur (Poliklinik Umum)
2. drg. Novalina Esther Gurning (Poliklinik Gigi dan Mulut)
3. Nini Suryani, A.Md.Keb ( Pelayanan KIA, KB & Reproduksi)
4. Maimunah, A.Md.Kes (Pelayanan Laboratorium Klinik)
5. Juniwahyudi, S.Far.Apt (Pelayanan Farmasi / Apotek)
6. Yessy Geovenni, A.Md.Kep (Pelayanan Kesehatan Olah Raga dan Kebugaran)

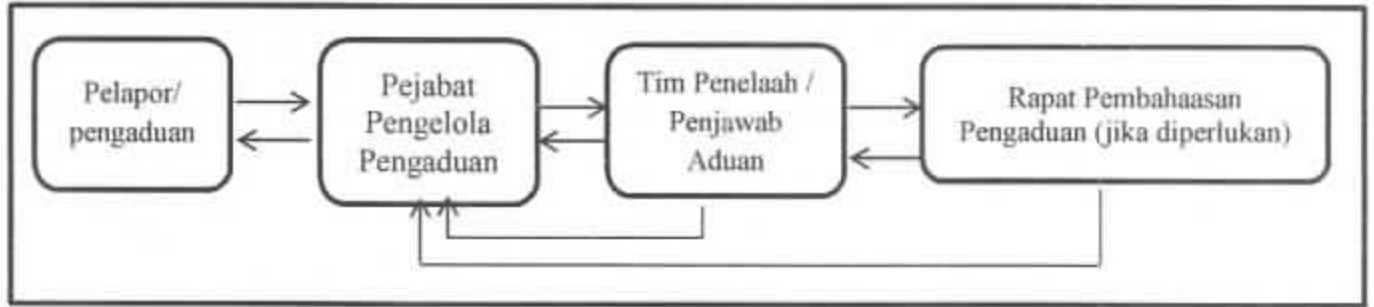
D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi , antara lain :

1. Identitas pelapor / pengadu yang jelas,
2. Informasi pengaduan yang disampaikan dengan valid dan jelas.

E. Tata Cara Penanganan Pengaduan :

1. Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan .
2. Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan baik melalui tatap muka langsung, tertulis atau melalui media SMS/Chatting WA/Telepon/ Website dan E-mail ke dalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim penelaah / penjawab aduan.
3. Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/Penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan / pembahasan (jika diperlukan).
4. Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil /jawaban atas aduan kepada pengadu dan / atau pihak terkait.
5. Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistic / rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman /informasi setiap bulannya.

F. Alur Pengaduan



G. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :

- 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;
- 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;
- 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;
- 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

H. Format Buku Pengaduan

Nomor	:	
Tanggal Pengaduan	:	
Nama Pelapor	:	
No. Telepon atau Hp	:	
Alamat	:	
E-mail	:	
Pekerjaan	:	
Tanggal Kejadian	:	
Mekanisme Pengaduan	:	
Isi Pengaduan	:	
Nama Terlapor	:	
NIP	:	
Jabatan	:	
Hasil Penelahaan	:	Berkadar Pengawasan
		Tidak Berkadar Pengawasan
		Lain - Lain
Tindak Lanjut	:	

KEPALA UPT KLINIK PRATAMA  
 PROVINSI KALIMANTAN BARAT,  
  
 FERY ABRIANTO