



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
DINAS KESEHATAN

Jalan Daeng Abdul Hadi No.7, Kalimantan Barat 78121
Laman : <http://dinkes.kalbarprov.go.id>. Pos-el sekretariatdinkeskalbar@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT
NOMOR: 000.9.3.4/184/SEKRET-DINKES

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DINAS KESEHATAN
PROVINSI KALIMANTAN BARAT
TAHUN 2024

KEPALA DINAS KESEHATAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada Standar Pelayanan maka perlu disusun pengelolaan pengaduan di Provinsi Kalimantan Barat yang sederhana, cepat, tuntas dan terkoordinasi;
 - b. bahwa agar pengelolaan pengaduan dapat diproses secara efektif, efisien, transparan dan akuntabel sehingga dapat terwujud kepastian dalam menyelesaikan tindak lanjut, perlu membentuk Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
 - c. bahwa untuk memenuhi maksud sebagaimana huruf a dan huruf b perlu menetapkan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat, dengan Keputusan Kepala Dinas;
- Mengingat :
1. 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);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 3. 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);
 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 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

Pengelola Pengaduan, Tim Penjawab Aduan, dan Format Buku Pengaduan sebagaimana sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA huruf A, huruf B, huruf C, huruf D, huruf E, huruf F, huruf G, huruf H dan huruf I adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini;

- KETIGA : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat;
- KEENAM : 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 21 Februari 2024

KEPALA DINAS KESEHATAN,



ERNA YULIANTI

LAMPIRAN I

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN

NOMOR : 000.9.3.4/199 /SEKRET-DINKES

PENETAPAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DINAS KESEHATAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT

PROSEDUR PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DINAS KESEHATAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT

A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan :

Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Tim Pengelola Pengaduan pada Dinas Kesehatan, pengaduan dapat dilakukan melalui :

1. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Dinas Kesehatan.
2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Dinas Kesehatan.
3. Atau surat yg dialamatkan ke Jl. D. Abdul Hadi.No.7 Pontianak.
4. Melalui Media Sosial:
 - SMS / BBM / WA : 089503151006
 - website : <http://.dinkes.kalbarprov.go.id>
 - Email : sekretariatdinkeskalbar@gmail.com
 - Facebook : <https://www.facebook.com/dinkes.kalbarprov>
 - Twitter : @dinkeskalbar
 - Instagram : @dinkes.kalbarprov
 - LAPOR – SP4N

B. Tata Cara Penanganan Pengaduan :

1. Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan/ Tim Pengelola Pengaduan
2. Tim Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media SMS/BBM/WA/telepon dan email 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. Tim Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada Pimpinan dan mempublikasikan statistik/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman/informasi setiap bulannya.

C. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

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

D. Alur Penanganan Pengaduan



E. Tugas Tim Pengaduan, terdiri dari :

- a. Pengarah, Pengarah terdiri dari Kepala Perangkat Daerah yang dalam hal ini adalah Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat, bertugas:
 - 1) Bertanggungjawab terhadap semua pelaksanaan kegiatan dalam rangka pelayanan pengaduan layanan masyarakat.
 - 2) Melakukan koordinasi dengan seluruh anggota Tim Pengaduan
 - 3) Melakukan Koordinasi dengan Perangkat daerah lain yang terkait masalah yang diadukan masyarakat.
- b. Ketua, Ketua Tim Pengaduan adalah Sekretaris Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat, bertugas:
 - 1) Melakukan koordinasi dengan seluruh Anggota Tim Pengaduan Masyarakat Dinas Kesehatan
 - 2) Membagi tugas dan memberikan arahan kepada seluruh anggota Tim Pengaduan masyarakat Dinas Kesehatan
 - 3) Melakukan evaluasi secara berkala terhadap pengelolaan Website Dinas Kesehatan dan Aplikasi Laporan SP4N.
- c. Sekretaris, Sekretaris adalah Kepala Sub Umum dan Aparatur Dinas Kesehatan, bertugas:
 - 1) Menyiapkan Administrasi dalam mendukung pelaksanaan penanganan aduan masyarakat.
 - 2) Menyusun laporan atau jawaban terhadap aduan dari masyarakat.
- d. Anggota, bertugas:
 - 1) Menerima aduan masyarakat baik tatap muka langsung, tertulis disampaikan ke kotak pengaduan atau surat langsung maupun tidak langsung (media social).
 - 2) Menjawab aduan dari masyarakat sesuai tugas pokok masing-masing
 - 3) Mengajukan aduan masyarakat kepada Ketua apabila tidak mampu diselesaikan atau diluar batas kewenangannya.

F. Jangka Waktu Penyelesaian

- a. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;
- b. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 3 hari kerja;
- c. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 3 hari kerja;
- d. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 7 hari kerja.

G. Nama-Nama Pejabat Penanggung Jawab Pengaduan Publik dan Tim Penelaah Aduan/ Penjawab Aduan

NO	JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	Kepala Dinas Kesehatan	Pengarah
2	Sekretaris	Ketua Tim Pengaduan
3	Kasubag Umum dan Aparatur	Sekretaris Tim Pengaduan
4	Kabid Sumber Daya Kesehatan	Penanggung jawab pengaduan bidang Sumber Daya Manusia Kesehatan, Litbang, kefarmasian dan Sistem Informasi Kesehatan

	a. Kasi Manajemen dan Infomasi Kesehatan	Pelaksana teknis tindak lanjut pengaduan sesuai tupoksi.
	b. Kasi Kefarmasian dan Alat Kesehatan	Pelaksana teknis tindak lanjut pengaduan sesuai tupoksi
5	Kabid Pelayanan Kesehatan	Penanggung jawab Pengaduan Bidang Pelayanan Kesehatan Primer, Rujukan dan Krisis Kesehatan serta Tata Kelola dan Mutu Kesehatan
	a. Kepala Seksi Tata Kelola Dan Mutu Kesehatan	Pelaksana teknis tindak lanjut pengaduan sesuai tupoksi
	b. Kepala Seksi Pelayanan Kesehatan Primer, Rujukan dan Krisis Kesehatan	Pelaksana teknis tindak lanjut pengaduan sesuai tupoksi
6	Kepala Bidang Kesehatan Masyarakat	Penanggung jawab Pengaduan Bidang Kesehatan Keluarga dan Gizi, Promosi Kesehatan & Pemberdayaan Masyarakat serta Kesehatan lingkungan, Kesehatan Kerja dan Kesehatan Olahraga
	a. Kepala Seksi Kesehatan Keluarga dan Gizi	Pelaksana teknis tindak lanjut pengaduan sesuai tupoksi
	b. Kepala Seksi Kesehatan Lingkungan, Kesehatan Kerja dan Olahraga	Pelaksana teknis tindak lanjut pengaduan sesuai tupoksi
7	Kepala Bidang Pencegahan dan Pengendalian Penyakit	Penanggung jawab pengaduan Kepala Seksi Surveilans dan Imunisasi, Kepala Seksi Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Menular dan Kepala Seksi Pencegahan dan penyakit Tidak Menular dan Kesehatan Jiwa
	a. Kepala Seksi Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Menular	Pelaksana teknis tindak lanjut pengaduan sesuai tupoksi
	b. Kepala Seksi Pencegahan dan penyakit Tidak Menular dan	Pelaksana teknis tindak lanjut pengaduan sesuai tupoksi
8	Petugas Pelayanan Publik	Penerimaan Pengaduan Masyarakat secara langsung
	- Kepala Sub Bagian Umum dan Aparatur	Penanggung Jawab Pengaduan Seksi Umum dan Aparatur
	- Fungsional Pranata Humas	Pelaksana teknis tindak lanjut pengaduan sesuai tupoksi

H. Petugas Sekretariat Unit Pengelola Pengaduan (UPP)

NO	JABATAN/NAMA	KEDUDUKAN DALAM TIM
1.	Kasubag Umum dan Aparatur	Koordinator
2.	Kepala Seksi Manajemen dan Informasi Kesehatan	Penanggung jawab Pengaduan melalui <i>Website</i> Dinkes Prov Kalbar
3.	Tarubat Boston, SKM., MPH Fungsional Umum Manajemen Infokes	Admin <i>Website</i> Dinkes Prov Kalbar
4.	Surya Candra, SE Staf Umum dan Aparatur	Admin LAPOR SP4N
5.	Sigit Adriyanto, S.I.Kom Pranata Humas Pertama	Penanggung Jawab Pengaduan Langsung
6.	Erni Mursita, A.Md.Far Analisis Obat dan Makanan Seksi Kefarmasian dan Alat Kesehatan	Admin Pengaduan Langsung
7.	Bambang Triono Pengelola Rujukan Kesehatan Primer, Rujukan dan Krisis Kesehatan	Admin Pengaduan Langsung
8.	Sri Sundari, Amd. Gz Pengelola Data dan Informasi Sub Bag Umum dan Aparatur	Admin Pengaduan Langsung
9.	Rina Oktavia, S.Pd Staf Sub Bag Umum dan Aparatur	Petugas Pelayanan Publik dan Admin Pengaduan Langsung
10.	Nurbaiti. Staf Sub Bag Umum dan Aparatur	Petugas Pelayanan Publik dan Admin Pengaduan Langsung

KEPALA DINAS KESEHATAN



ERNA YULIANTI

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT
NOMOR : 000.9.3.4/ / TAHUN 2024
TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DINAS
KESEHATAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT

1. Formulir Pengaduan

	PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT DINAS KESEHATAN Jalan Daeng Abdul Hadi No. 7, Kalimantan Barat 78121 Laman : http://dinkes.kalbarprov.go.id . Pos-el sekretariatdinkeskalbar@gmail.com
FORMULIR PENGADUAN	
Nomor surat pengaduan (jika ada)
Nama Pelapor
Nomor identitas
Alamat
Pekerjaan
Nomor HP
Alamat email
Pokok/Uraian Keluhan
Harapan Pelapor
Bukti dukung Pengaduan
Pontianak, 2024	
Yang menyampaikan Pengaduan Pengaduan	Petugas Penerima

KEPALA DINAS KESEHATAN

ERNA YULIANTI



2. Form Telaah Dan Klasifikasi Pengaduan



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT DINAS KESEHATAN

Jalan Daeng Abdul Hadi No. 7, Kalimantan Barat 78121
Laman : <http://dinkes.kalbarprov.go.id>, Pos-el sekretariatdinkeskalbar@gmail.com

FORM TELAHAH DAN KLASIFIKASI PENGADUAN

I. PELAPOR

No.	NAMA PELAPOR	KLASIFIKASI	ALAMAT
1.			

II. TERLAPOR

No.	NAMA TERLAPOR
1.	

III. RINGKASAN PENGADUAN

URAIAN LAPORAN

IV. KLASIFIKASI JENIS PENGADUAN

JENIS PENGADUAN	: Pelayanan <input type="checkbox"/>
	: Sikap Petugas <input type="checkbox"/>
	: Sarana Prasarana <input type="checkbox"/>
	: Dsb.....
KATEGORI PENGADUAN	: Berat (maks. 180 hari) <input type="checkbox"/>
	: Sedang (maks. 120 hari) <input type="checkbox"/>
	: Ringan (maks. 60 hari) <input type="checkbox"/>

V. KEWENANGAN

KEWENANGAN	:	Iya	<input type="checkbox"/>
		Tidak	<input type="checkbox"/>

VI. KESIMPULAN

HASIL TELAAH
RENCANA TINDAKLANJUT

Pontianak,,, 2024

Nama Petugas Telaah

KEPALA DINAS KESEHATAN

ERNA YULIANTI

3. Form Verifikasi Pengaduan

	PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT DINAS KESEHATAN Jalan Daeng Abdul Hadi No. 7, Kalimantan Barat 78121 Laman : http://dinkes.kalbarprov.go.id . Pos-el sekretariatdinkeskalbar@gmail.com		
FORM VERIFIKASI PENGADUAN			
Identitas Pelapor*	Ada <input type="checkbox"/>	Tidak <input type="checkbox"/>	(Tulis Buktinya)
Uraian Pengaduan*	Ada <input type="checkbox"/>	Tidak <input type="checkbox"/>	
Bukti Pendukung*	Ada <input type="checkbox"/>	Tidak <input type="checkbox"/>	(Tulis Buktinya)
*) Mohon dicentang pada salah satu kotak			
Cara Menyampaikan Pengaduan**	Datang Langsung	<input type="checkbox"/>	
	Surat	<input type="checkbox"/>	
	Telepon	<input type="checkbox"/>	
	Media Sosial	<input type="checkbox"/>	
	Kotak Pengaduan	<input type="checkbox"/>	
Jenis Pengaduan**	Pelayanan	<input type="checkbox"/>	
	Sikap Petugas	<input type="checkbox"/>	
	Sarana Prasarana	<input type="checkbox"/>	
	Dsb.....		
Harapan Pelapor			
**) Mohon dicentang pada salah satu kotak			
Lengkap***		Tidak Lengkap***	
***) Mohon diilingkari yang sesuai			
Pontianak, , 2024 Nama Petugas Verifikasi			

KEPALA DINAS KESEHATAN


ERNA YULIANTI

4. Form Lembar Disposisi/ Penyaluran Pengaduan

 <p>PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT DINAS KESEHATAN Jalan Daeng Abdul Hadi No. 7, Kalimantan Barat 78121 Laman : http://dinkes.kalbarprov.go.id. Pos-el sekretariatdinkeskalbar@gmail.com</p>	
LEMBAR DISPOSISI/ PENYALURAN PENGADUAN	
Pontianak, 2023	
IDENTITAS PELAPOR	MASALAH YANG DIADUKAN
Nama : TTL : Pekerjaan : Alamat : No. Hp :	
DISPOSISI KEPADA : <input type="checkbox"/> Bidang Terkait <input type="checkbox"/>	CATATAN :
Kepala Dinas/Badan/Puskesmas 	

KEPALA DINAS KESEHATAN


ERNA YULIANTI



5. Form Penyelesaian Pengaduan

	<p>PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT DINAS KESEHATAN Jalan Daeng Abdul Hadi No. 7, Kalimantan Barat 78121 Laman : http://dinkes.kalbarprov.go.id. Pos-el sekretariatdinkeskalbar@gmail.com</p>
FORM PENYELESAIAN PENGADUAN	
IDENTITAS PELAPOR	
Nama :	
TTL :	
Pekerjaan :	
Alamat :	
No. Hp :	
URAIAN PENGADUAN	
TINDAKLANJUT PENGADUAN	

HASIL TINDAKLANJUT PENGADUAN****

Pontianak,.....2024

Ketua/kepala/Penanggungjawab Pengaduan

.....

****) PERLU MELAMPIRKAN BUKTI TINDAKLANJUT (FOTO/DOKUMEN)



KEPALA DINAS KESEHATAN


ERNA YULIANTI

6. Form Pencatatan/ Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat

 <p>PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT DINAS KESEHATAN Jalan Daeng Abdul Hadi No. 7, Kalimantan Barat 78121 Laman : http://dinkes.kalbarprov.go.id. Pos-el sekretariatdinkeskalbar@gmail.com</p>									
PENCATATAN / REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT									
BULAN									
TAHUN 2024									
No.	Tgl Terima Aduan	Cara Penyampaian	No Registrasi	Perihal	Nama Pelapor	No. HP	Ringkasan Pengaduan	Status Tahapan Penyelesaian	Tgl Selesai Aduan
1.									
2.									
3.									
dst									

KEPALA DINAS KESEHATAN


ERNA YULIANTI

