

## UPT Puskesmas Perumnas I

Jl. M. Yusuf No. 2, Kelurahan Sungai Jawi Luar, Kecamatan Pontianak Barat  
78113 771494



[https://dinkes.pontianak.go.id/layanan\\_publik/pengelola\\_pengaduan](https://dinkes.pontianak.go.id/layanan_publik/pengelola_pengaduan)

Pemerintah Kota Pontianak / Dinas Kesehatan / UPT Puskesmas

# Pelayanan Administrasi Perumnas I

No. SK : 14/D-KES/TAHUN 2023

### Persyaratan

1. Telah Mendaftar di ruang pendaftaran (memenuhi standar administrasi)
2. Membawa surat permohonan dan/atau dokumen pendukung lainnya sesuai keperluan

### Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Pengguna layanan diterima oleh petugas tata usaha
2. Pengguna layanan melengkapi data/formulir sesuai keperluan
3. Pengguna layanan menerima layanan administrasi

### Waktu Penyelesaian

30 Menit

### Biaya / Tarif

10000

Rp. 10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak

### Produk Pelayanan

1. Pelayanan Administrasi

### Pengaduan Layanan

## UPT Puskesmas Perumnas I

Jl. M. Yusuf No. 2, Kelurahan Sungai Jawi Luar, Kecamatan Pontianak Barat  
78113 771494



[https://dinkes.pontianak.go.id/layanan\\_publik/pengelola\\_pengaduan](https://dinkes.pontianak.go.id/layanan_publik/pengelola_pengaduan)

Pemerintah Kota Pontianak / Dinas Kesehatan / UPT Puskesmas

### Perumnas I

1. Pengaduan yang dilakukan wajib memberikan informasi : a. Identitas Pelapor (Nama Pelapor, Umur, Jenis kelamin, Alamat Pelapor, Nomor KTP, Tanggal Pengaduan, dan No. Hp)
  - b. Identitas Terlapor (Nama, Jabatan, Ruangan)
  - c. Waktu Kejadian
  - d. Tempat Kejadian
  - e. Kronologi Kejadian
2. Tim Pengelola Pengaduan menerima dan memeriksa kelengkapan data identitas form pengaduan;
3. Tim Penanganan Pengaduan melakukan penelaahan permasalahan. Tim Penanganan Pengaduan melakukan penelaahan peraturan yang berkaitan dengan permasalahan tersebut.
4. Tim Penanganan Pengaduan melakukan konfirmasi dan klarifikasi pada pihak – pihak terkait
5. Tim Penanganan Pengaduan menganalisa, membuat kesimpulan dan rekomendasi
6. Tim Pengelola Pengaduan melakukan pencatatan dalam buku pengaduan
7. Tim Penanganan Pengaduan membuat penyelesaian pengaduan berupa Rekomendasi Tim paling lambat 4 (empat) hari setelah pengaduan masuk.
8. Tim Penanganan Pengaduan menyampaikan Rekomendasi Tim kepada Kepala Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Perumnas I.
9. Kepala Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Perumnas I memberikan jawaban putusan dan penyelesaian atas aduan paling lambat 1 (satu) hari setelah keluar Rekomendasi Tim.
10. Setelah melakukan poin diatas tetapi penyelesaiannya tidak sesuai dengan yang diharapkan maka Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Perumnas I akan meneruskan permasalahan tersebut ke Dinas Kesehatan Kota Pontianak
- 11 Tidak lanjut pengaduan berupa rekomendasi maupun perbaikan layanan yang akan disampaikan langsung pada pelapor maupun unit kerja terlapor selambat-lambatnya 5 ( lima ) hari sejak diterimanya pengaduan
12. Tim Pengelola Pengaduan tidak akan menindaklanjuti data pengaduan dengan identitas pelapor yang tidak lengkap

## **UPT Puskesmas Perumnas I**

Jl. M. Yusuf No. 2, Kelurahan Sungai Jawi Luar, Kecamatan Pontianak Barat  
78113 771494



[https://dinkes.pontianak.go.id/layanan\\_public/pengelola\\_pengaduan](https://dinkes.pontianak.go.id/layanan_public/pengelola_pengaduan)

Pemerintah Kota Pontianak / Dinas Kesehatan / UPT Puskesmas  
Perumnas I