



KOTA PONTIANAK

KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS ALIANYANG  
NOMOR : 440/ 38.1 /Pusk.AA/I/2022

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT  
PADA UPT PUSKESMAS ALIANYANG TAHUN 2022

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,

KEPALA UPT PUSKESMAS ALIANYANG ,

Menimbang :

- a. bahwa peningkatan kualitas pelayan publik diperlukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap aparatur sebagai penyedia pelayanan public dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagi sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik;
- b. bahwa peranan muyarakat selaku pengguna / penerima pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang transparan, akuntabel. sesuai standar pelayanan, berdasarkan persamaan perlakuan dan keterjangkauan masyarakat;
- c. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan public UPT Puskesmas Alianyang. maka dipandang perlu untuk diadakan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dibidang kesehatan;
- d. bahwa untuk melaksanakan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat yang ditetapkan dalam Surat Keputusan;
- e. bahwa bardasarkan huruf a,b,c dan d tersebut

perlu pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat;

- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali yang terakhir dengan Undang-undang Nomor 12 Tahun 2008 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
  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. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Pemerintah Nomor 63/KEP/M.PANI7 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
  4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Pemerintah Nomor 25/KEP/M.PAN/2Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat;
  5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M/PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
  6. Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 32 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak.
  7. Peraturan WaliKota Pontianak Nomor 32 Tahun 2010 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Dalam Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak.

## **MEMUTUSKAN**

- Menetapkan : Pengelola pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk kepedulian pemerintah dalam menjembatani setiap aspirasi masyarakat dalam menanggapi setiap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kota Pontianak melalui UPT Puskesmas Alianyang;
- KESATU
- KEDUA : Pengelola pengaduan masyarakat mengandung unsur mengenai tata cara pengaduan masyarakat, alur pengaduan masyarakat serta untuk pengelola pengaduan masyarakat tingkat UPT Puskesmas Alianyang;
- KETIGA : Tata cara dan alur pengaduan UPT Puskesmas Alianyang dapat disampaikan melalui lisan dan tertulis sesuai dengan tata cara pengaduan terlampir yang menjadi satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari keputusan ini;
- KEEMPAT : Setiap pengaduan yang masuk harus dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya sehingga dapat diproses sesuai dengan tujuan yang dikehendaki;
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala biaya yang timbul akibat pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada anggaran yang memungkinkan dalam pelaksanaan ini dan dianggap sah menurut peraturan ;
- KEENAM : 1. Hal - hal yang belum cukup diatur dalam keputusan ini akan diatur kemudian  
2. Segala sesuatu akan diperbaiki sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini

LAMPIRAN 1 : KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS ALIANYANG

NOMOR : 440 / 38.1 /I/Pusk.AA/2022  
TANGGAL : 5 Januari 2022  
TENTANG : PENGADUAN MASYARAKAT PADA UPT  
PUSKESMAS ALIANYANG TAHUN 2022

Tata cara Pengaduan Pelayanan Publik  
Dilingkungan UPT Puskesmas Alianyang

1. Setiap orang yang mengetahui, menduga dan atau menderita kerugian akibat pelayanan public di lingkungan UPT Puskesmas Alianyang dapat menyampaikan pengaduan secara lisan dan tertulis.

2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :

- a. Tatap muka langsung kepada pejabat pengelola pengaduan UPT Puskesmas Alianyang
- b. Tertulis Disampaikan Kotak pengaduan Yang disediakan di UPT Puskesmas Alianyang
- c. Telepon : (0561) 8212307 (UPT Puskesmas Alianyang)  
SMS 08125774241(drg.Alfonza Nunuk Utari)
- d. WhatsApp :

082135222889 dr.Pietra Apriditha  
085246965452 Ratnasari,SKM  
081352500945 Pipin Yusnita, SST.FT  
085245837176 Rani Novianti, A.Md.Keb  
085252423189 dr.Puspita Sari

- e. Email : [nunukutaridrg@gmail.com](mailto:nunukutaridrg@gmail.com)  
[alianyang.pnkkota@gmail.com](mailto:alianyang.pnkkota@gmail.com)

3. Kepala UPT setelah menerima pengaduan melakukan pencatatan dalam buku pengaduan dan telaah pengaduan.

4. Apabila pengaduan berhubungan langsung dengan pemberi pelayanan di tingkat Puskesmas dan dapat ditindak lanjuti, maka Puskesmas diberi kewenangan untuk melakukan tindak lanjut melalui perbaikan pelayanan.

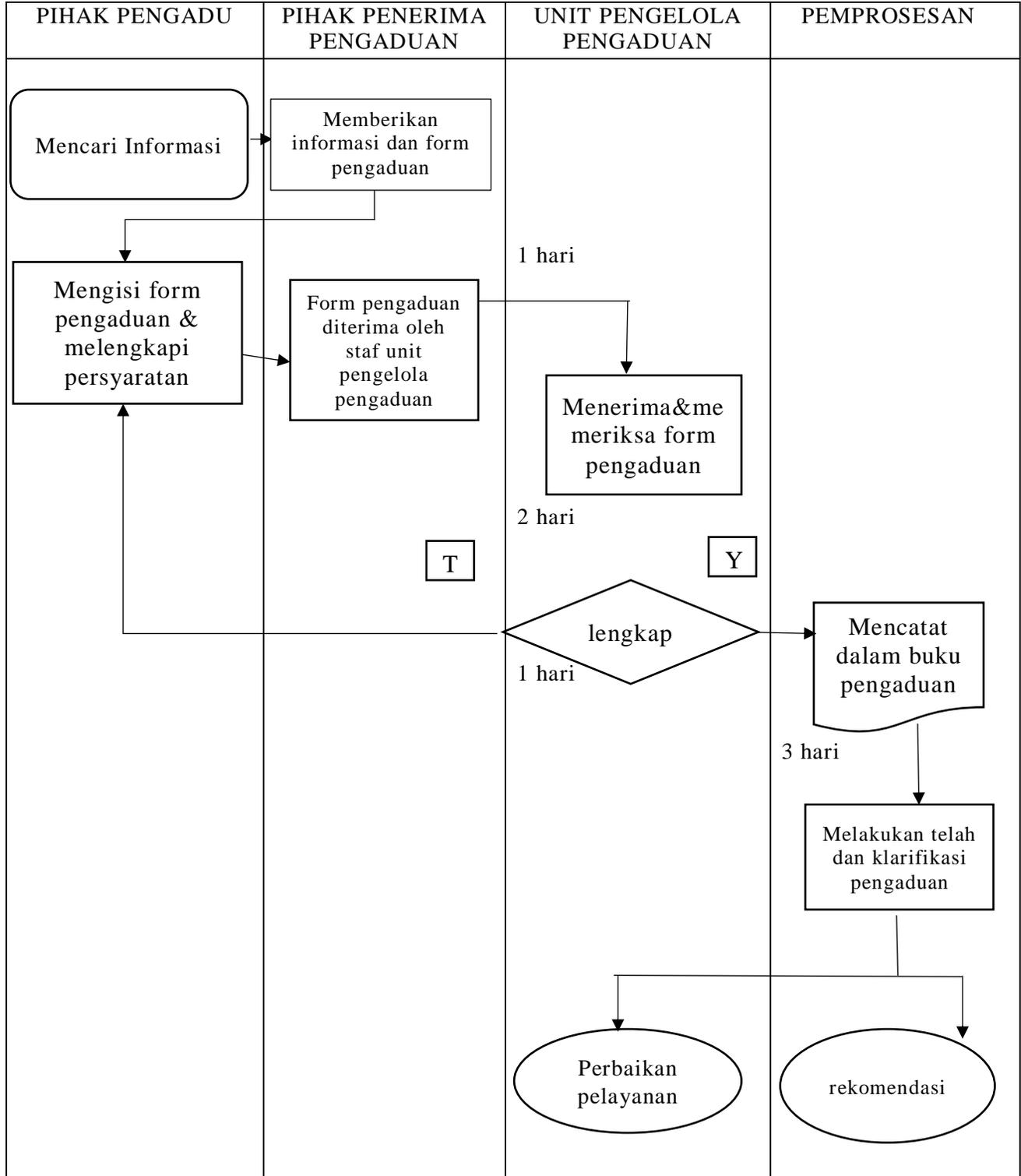
5. Apabila pengaduan memerlukan tindak lanjut berupa rekomendasi, maka Kepala UPT dalam waktu selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari segera meneruskan kepada Kepala Dinas Kesehatan yang akan ditelaah lebih lanjut oleh unit pengelola pengaduan masyarakat tingkat Dinas Kesehatan Kota Pontianak.

6. Pengaduan dapat disampaikan dalam bentuk tertulis maupun lisan.
7. Apabila pengaduan disampaikan secara tertulis, maka pengadu wajib memberikan informasi sekurang-kurangnya:
  - a. Identitas pelapor
  - b. Identitas terlapor
  - c. Waktu kejadian
  - d. Tempat kejadian
  - e. Masalah yang diadukan
  - f. Kronologis kejadian
  - g. Mengapa hal tersebut terjadi
  - h. Bukti awal yang mendukung fakta kejadian dan dapat dipertanggung jawabkan seperti foto, rekaman, dokumen atau petunjuk lain.
8. Dan apabila pengaduan disampaikan secara lisan maupun melalui kotak saran, maka pihak pengadu wajib mencatat dengan mengisi formulir pengaduan.
9. Selambat-lambatnya dalam jangka tujuh hari setelah diterimanya pengaduan unit pengelola pengaduan masyarakat Tingkat Puskesmas wajib untuk:
  - a. Mencatat pengaduan dalam buku pengaduan
  - b. Melakukan telaah dan klarifikasi pengaduan kepada terlapor selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari sejak diterimanya pengaduan.
10. Tindak lanjut pengaduan dapat berupa rekomendasi maupun perbaikan layanan yang akan disampaikan langsung pada terlapor dan unit kerja terlapor.

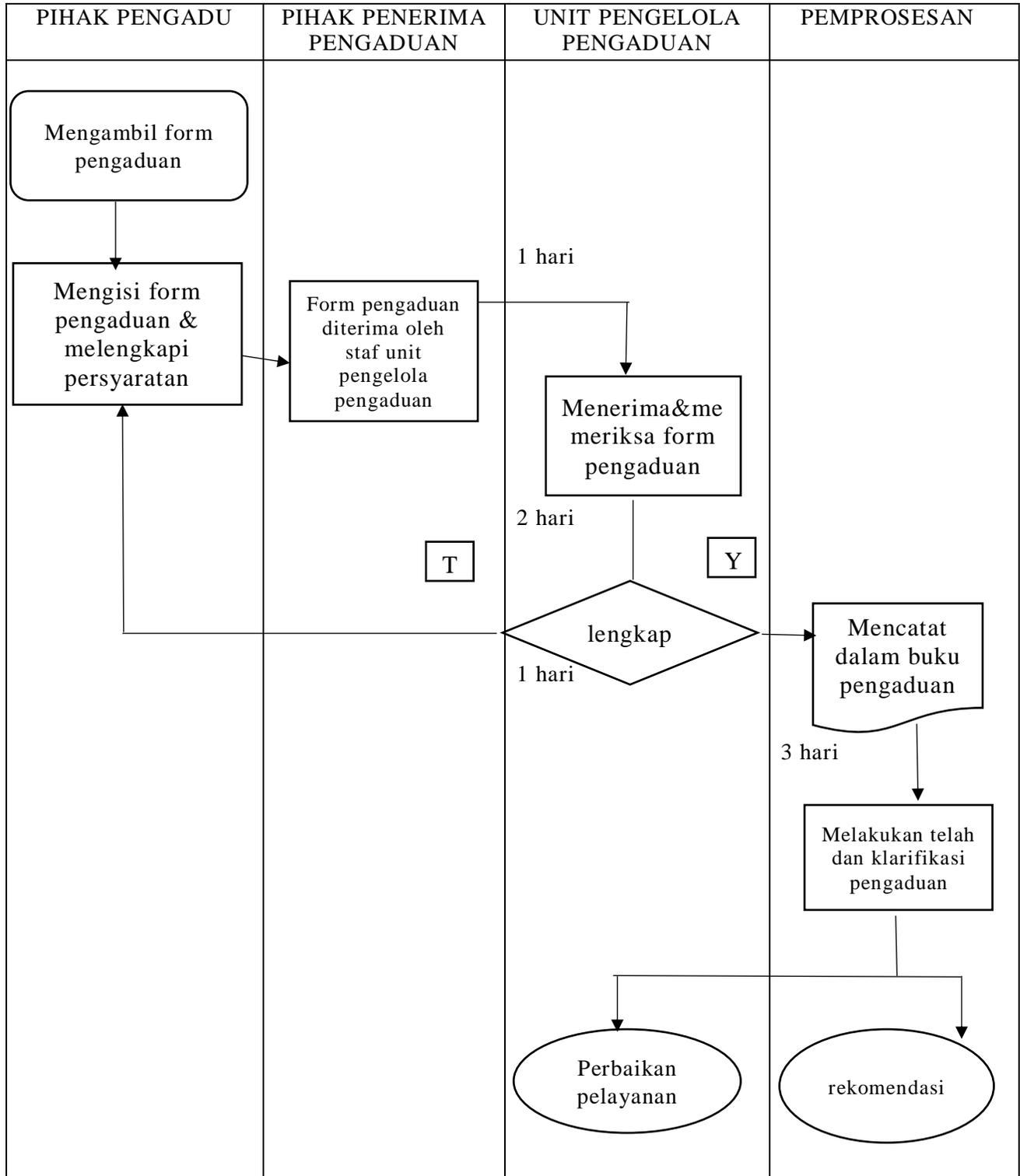
Ditetapkan di : Pontianak  
Padatanggal : 5 Januari 2022  
Kepala UPT Puskesmas Alianyang  
Kota Pontianak

Alfonza Nunuk Utari

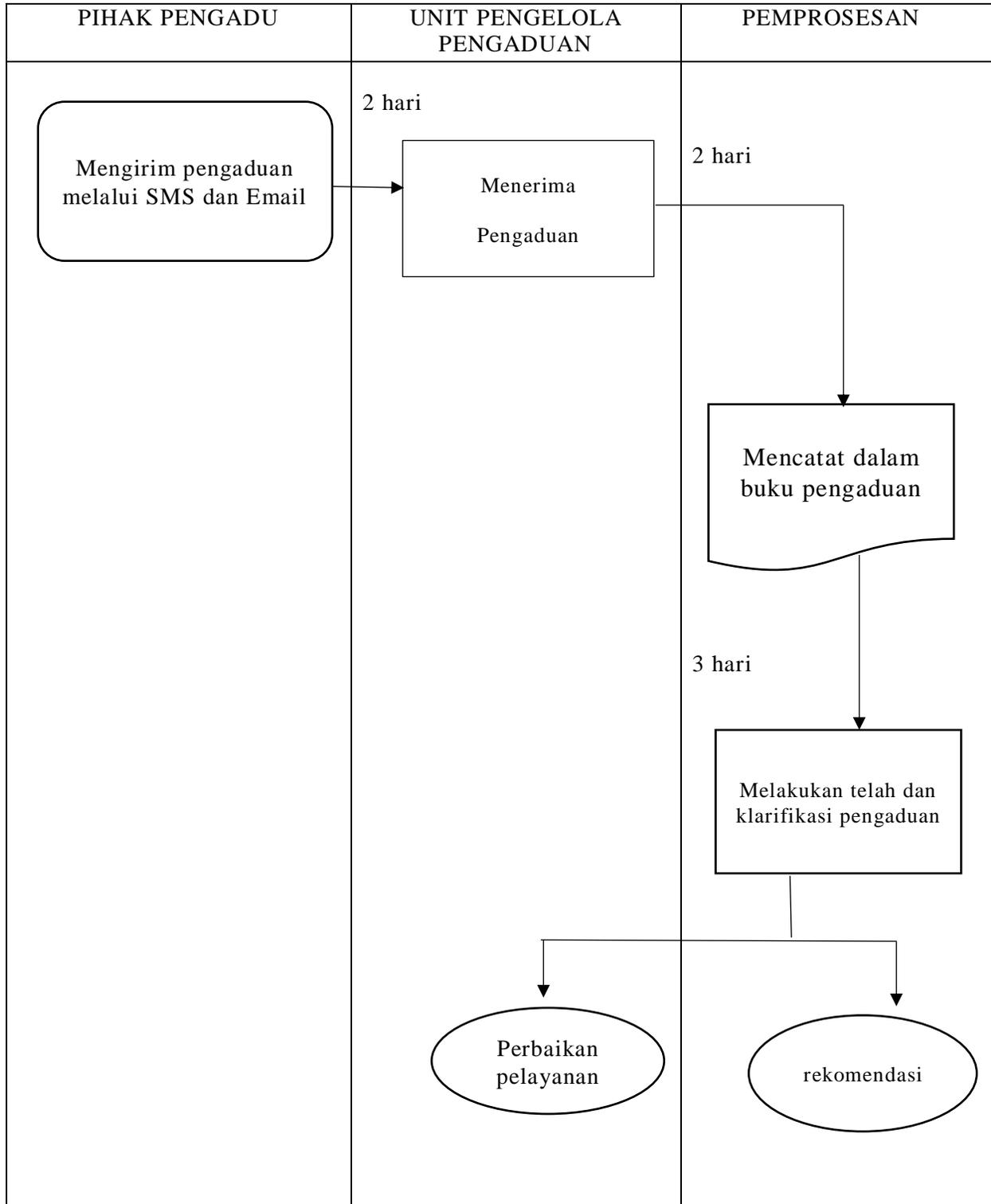
LAMPIRAN 2 : KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS ALIANYANG  
 NOMOR : 400 / 38.1/Pusk.AA./ I/2022  
 TANGGAL : 5 Januari 2022  
 TENTANG : Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Lisan



LAMPIRAN 3 : KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS ALIANYANG  
 NOMOR : 400 / 38.1/Pusk.AA /I/2022  
 TANGGAL : 5 Januari 2022  
 TENTANG : Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Kotak Pengaduan



LAMPIRAN 4 : KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS ALIANYANG  
 NOMOR : 400 / 38.1/Pusk.AA /I/2022  
 TANGGAL : 5 Januari 2022  
 TENTANG : PENGADUAN MASYARAKAT PADA UPT PUSKESMAS ALIANYANG TAHUN 2022



LAMPIRAN 5 : KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS ALIANYANG  
NOMOR : 400 /5/Pusk.AA/I/2022  
TANGGAL : 5 Januari 2022  
TENTANG : Pembentukan Tim Pengaduan Masyarakat  
Pada UPT Puskesmas Alianyang Tahun 2022

**SUSUNAN TIM**

No	Nama	Jabatan dalam Tim	Keterangan
1	drg.Alfonza Nunuk Utari	Kepala Puskesmas	Penanggung Jawab
2	dr.Pietra Apridhita	Dokter Umum	Kordinator
3	dr. Puspitasari	Dokter Umum	Anggota
4	Ratnasari SKM	Penyuluh Masyarakat	Anggota
5	Rani Novianti, A.Md. Keb	Bidan	Anggota
6	Pipin Yusnita SST.FT	Fisioterapy	Anggota