



UMEN TERKENDAI

KEPUTUSAN KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS  
PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT KARYA MULIA

NOMOR 12 TAHUN 2023

TENTANG  
PEMBENTUKAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT  
PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT KARYA MULIA

KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS  
PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT KARYA MULIA,

- Menimbang : a. bahwa keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap aparatur sebagai penyedia pelayanan publik dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat;
- b. bahwa peranan masyarakat selaku pengguna/ penerima pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik memerlukan penyediaan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, sesuai standar pelayanan, berdasarkan persamaan perlakuan dan keterjangkauan masyarakat;
- c. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik Puskesmas Karya Mulia, maka dipandang perlu untuk diadakan pengelolaan pengaduan masyarakat di bidang kesehatan;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, maka perlu menetapkan Surat Keputusan Kepala Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Karya Mulia tentang pembentukan tim pengelolaan pengaduan masyarakat ;
- Mengingat : 1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 Tentang Manajemen Puskesmas;
3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
4. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2010 tentang Pelayanan Publik Pemerintah Kota Pontianak;
5. Peraturan Walikota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan di lingkungan Pemerintah Kota Pontianak;
6. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Pontianak Nomor 800/3428/D-Kes/Prc/2010 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Dinas Kesehatan Kota Pontianak;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Keputusan Kepala Pusat Kesehatan Masyarakat Karya Mulia Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Pembentukan Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Tahun 2023 dengan susunan seperti tersebut dalam lampiran keputusan ini;

KEDUA : Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat seperti dimaksud dalam diktum Kesatu mempunyai tugas sebagai berikut :

1. Ketua

- 1) Menerima laporan pengaduan baik secara lisan maupun tertulis yang dapat dipertanggung-jawabkan dari masyarakat;
- 2) Mengidentifikasi masalah/aduan;
- 3) Melakukan konfirmasi dan klarifikasi kepada pihak-pihak yang terkait;
- 4) Melakukan kajian/penelaahan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan pokok pengaduan;
- 5) Melakukan koordinasi dengan instansi terkait;
- 6) Memimpin rapat koordinasi pembahasan hasil pengaduan masyarakat;
- 7) Membuat rekomendasi berdasarkan pemeriksaan pengaduan kepada pimpinan;
- 8) Menyampaikan informasi jawaban/keputusan atas pengaduan yang diajukan kepada pengadu;
- 9) Melaporkan perkembangan penanganan pengaduan kepada pimpinan;

2. Sekretaris

- 1) Menerima laporan pengaduan baik secara lisan maupun tertulis yang dapat dipertanggung-jawabkan dari masyarakat;
- 2) Mempersiapkan dokumen dan perlengkapan yang ditetapkan untuk pengelolaan pengaduan masyarakat;
- 3) Mempersiapkan data dan informasi yang dibutuhkan dalam pengelolaan pengaduan masyarakat;
- 4) Melakukan pengelolaan administrasi pengelolaan pengaduan masyarakat;
- 5) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh ketua Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat;

3. Anggota

- 1) Menerima laporan pengaduan baik secara lisan maupun tertulis yang dapat dipertanggung-jawabkan dari masyarakat;
- 2) Memberikan kontribusi aktif dalam setiap pembahasan hasil pengaduan masyarakat;
- 3) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Ketua Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat;

4) Mengumpulkan data pengaduan untuk dilaporkan kepada ketua tim;

- KETIGA : Dalam melaksanakan tugas, Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat berpedoman pada Peraturan Perundang-undangan yang berlaku dan bertanggungjawab kepada Kepala Puskesmas;
- KEEMPAT : Tata cara dan alur pengaduan serta tim pengelola pengaduan UPT Puskesmas Karya Mulia Kota Pontianak dapat disampaikan melalui lisan dan tertulis sesuai dengan tata cara pengaduan sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan Kepala UPT Puskesmas Karya Mulia ini;
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Pontianak  
Pada tanggal 9 Januari 2023  
KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS  
PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT  
KARYA MULIA,



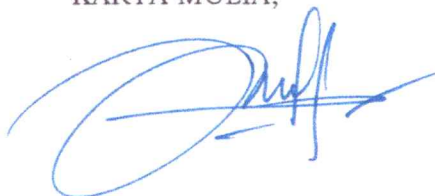
PATRICIA AMI DAMEULI

LAMPIRAN I  
KEPUTUSAN KEPALA UNIT PELAKSANA  
TEKNIS PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT  
KARYA MULIA NOMOR 12 TAHUN 2023  
TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENGELOLAAN  
PENGADUAN MASYARAKAT PUSAT  
KESEHATAN MASYARAKAT KARYA MULIA

SUSUNAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DI UNIT PELAYANAN TEKNIS  
PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT KARYA MULIA

No	Nama	NIP	Kedudukan dalam Tim
1	Patricia Ami Dameuli, SKM	197510162005012009	Pengarah / Penanggung jawab
2	Nuraini, S.Sos	196804161993022003	Ketua
3	Wira Kartika Candra, S.ST	-	Sekretaris
4	Siti Aisyah, SKM	198005172006042013	Anggota
5	Puji Astuti	-	Anggota
6	Sri Lestari, A.Md.Kep	198302272005012005	Anggota
7	Suhartini, A.Md.KG	197506082000122005	Anggota
8	Tatik Rahayu, A.Md.Keb	197003151991022002	Anggota
9	Ernawati, A.Md.Far	197305041996032005	Anggota
10	Sri Wahyuningsih, A.Md.Kes	197602242000122001	Anggota
11	Dwi Apriawan M. S.T. Gizi	198704292009021001	Anggota
12	Juaningsih, SKM	197309081993022003	Anggota

KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS  
PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT  
KARYA MULIA,



PATRICIA AMI DAMEULI

LAMPIRAN II  
KEPUTUSAN KEPALA UNIT PELAKSANA  
TEKNIS PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT  
KARYA MULIA NOMOR 12 TAHUN 2023  
TENTANG PEMBENTUKAN TIM  
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT  
PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT KARYA  
MULIA

TATA CARA PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI  
LINGKUNGAN UPT PUSKESMAS KARYA MULIA

1. Setiap orang yang mengetahui, menduga dan atau menderita kerugian akibat pelayanan publik di lingkungan UPT Puskesmas Karya Mulia Kota Pontianak dapat menyampaikan pengaduan secara tertulis maupun lisan.
2. Pengaduan dapat disampaikan kepada Kepala UPT Puskesmas Kota Pontianak, bagi pengaduan yang berlokasi di lingkungan Puskesmas dan wilayah binaan.
3. Pengaduan dapat disampaikan dalam bentuk tertulis maupun lisan
4. 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. Kronologis Kejadian
5. apabila pengaduan disampaikan secara lisan maupun melalui kotak saran, media Sosial (Facebook dan Instagram), Whatsapp, dan email maka pihak pengadu wajib mencatat dengan mengisi formulir pengaduan
6. Selambat-lambatnya dalam jangka tujuh hari setelah diterimanya pengaduan Unit pengelola pengaduan masyarakat tingkat UPT Puskesmas Karya Mulia Kota Pontianak wajib untuk :
  - a. Mencatat pengaduan dalam buku pengaduan
  - b. Melakukan telaah dan klarifikasi pengaduan kepada terlapor selambat-lambatnya 4 (empat) hari sejak diterimanya pengaduan
7. Tindak lanjut pengaduan dapat berupa rekomendasi maupun perbaikan layanan yang akan disampaikan langsung pada terlapor maupun terpublish dipapan pengaduan.

LAMPIRAN III  
 KEPUTUSAN KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS  
 PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT KARYA MULIA  
 NOMOR 12 TAHUN 2023 TENTANG PEMBENTUKAN  
 TIM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT  
 PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT KARYA MULIA

ALUR PENANGANAN PENGADUAN PASIEN  
 PUSKESMAS KARYA MULA

