



KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS PARIT HAJI HUSIN II
NOMOR 440/4/2022

T E N T A N G

PEMBENTUKAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA UPT PUSKESMAS PARIT HAJI HUSIN II,

- Menimbang : a. bahwa keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap aparaturnya 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, 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 pembentukan tim pengelolaan pengaduan masyarakat perlu ditetapkan dalam suatu keputusan.
- 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 terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang- Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia nomor 4844);
2. Undang-Undang Republik Indonesia 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 Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144);
4. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 298);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2010 tentang Pelayanan Publik Pemerintah Kota Pontianak (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2010 Nomor 3 Seri E Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kota Pontianak Nomor 91);
7. Peraturan Walikota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan di lingkungan Pemerintah Kota Pontianak (Berita Daerah Kota Pontianak Tahun 2013 Nomor 30);
8. 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 : KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS PARIT HAJI HUSIN II TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT.

KESATU : Menunjuk dan menetapkan Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dengan susunan personalia 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 aduan;
 - 5) Melakukan koordinasi dengan instansi terkait;

- 6) Memimpin rapat koordinasi pembahasan hasil aduan masyarakat;
- 7) Membuat rekomendasi berdasarkan pemeriksaan aduan kepada pimpinan;
- 8) Menyampaikan informasi jawaban/keputusan atas pengaduan yang diajukan kepada pengadu;
- 9) Melaporkan perkembangan penanganan aduan kepada pimpinan;

2. Sekretaris

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

KETIGA : Dalam melaksanakan tugas, Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat berpedoman pada Peraturan Perundang-undangan yang berlaku dan bertanggungjawab kepada Kepala Puskesmas;

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Pontianak
pada tanggal 7 Januari 2022

KEPALA UPT PUSKESMAS PARIT HAJI HUSIN II,

MUSTIKA CORRY KURNIAWATY

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS PARIT HAJI HUSIN II
NOMOR 440/4.1/2022
TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN
MASYARAKAT

SUSUNAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

NO	NAMA	NIP	JABATAN
1	Mustika Corry Kurniawaty, S.T.Keb.	19780329 200604 2 006	Penanggung jawab/ Pengarah
2	Lia Hasanah, S.Tr.Ak	-	Ketua
3	Nadia Nurwahyuni, A.Md.Far.	19921214 202012 2 010	Sekretaris
4	Meldayana, A.Md.Keb.	19871212 201001 2 005	Anggota
5	Ilham Sumarjono	-	Anggota
6	Maharani Vidia Ningrum, SKM	-	Anggota

Ditetapkan di Pontianak
pada tanggal 7 Januari 2022

KEPALA UPT PUSKESMAS PARIT HAJI HUSIN II,

MUSTIKA CORRY KURNIAWATY