



KEPUTUSAN KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS  
PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT TAMBELAN SAMPIT  
KOTA PONTIANAK

NOMOR : 043 / PTS/ SK /2022

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KERJA  
UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT  
TAMBELAN SAMPIT TAHUN 2022

KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS  
PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT TAMBELAN SAMPIT,

- Menimbang : a. bahwa peningkatan kualitas pelayanan Publik diperlukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap aparaturnya Negara sebagai penyedia pelayanan publik dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik;
- b. bahwa peranan masyarakat selaku pengguna / penerima pelayanan dalam rangka meningkatkan pelayanan publik memerlukan penyediaan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, sesuai standar pelayanan berdasarkan persamaan perlakuan dan keterjangkauan masyarakat;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b maka 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
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 25/KEP/M.PAN/2 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ;
4. Peraturan menteri negara pendayagunaan aparatur pemerintah nomor PER/20/M.PAN/04/2006 tentang pedoman penyusunan standar pelayanan publik ;
5. Peraturan pemerintah nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2012 nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357 ;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan ;
7. 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 ) ;
8. Peraturan Walikota Pontianak Nomor 91 tahun 2020 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan Kota Pontianak;

#### MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU** : Pengelolaan 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 Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Tambelan Sampit;
- KEDUA** : Pengelolaan Pengaduan Masyarakat mengandung unsur mengenai tata cara pengaduan masyarakat, alur pengaduan masyarakat dan susunan tim pengelola pengaduan masyarakat di tingkat Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Tambelan Sampit;
- KETIGA** : Tata cara dan Alur Pengaduan Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Tambelan Sampit dapat disampaikan melalui Lisan dan Tertulis sesuai dengan tata cara pengaduan terlampir, yang menjadi satu kesatuan yang tidak terpisah dari keputusan ini;
- KEEMPAT** : Setiap pengaduan yang masuk harus dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya sehingga dapat diproses sesuai dengan yang dikehendaki;

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

Ditetapkan di : Pontianak

Pada tanggal : 31 Januari 2022

KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS  
PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT  
TAMBELAN SAMPIT ,



MISHERMALIYANI

LAMPIRAN I  
KEPUTUSAN KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSAT  
KESEHATAN MASYARAKAT TAMBELAN SAMPIT  
NOMOR 043 /SK/PTS/I/2022  
TENTANG  
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN  
KERJA UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSAT KESEHATAN  
MASYARAKAT TAMBELAN SAMPIT TAHUN 2022

Tata Cara Pengaduan Pelayanan Pelayanan Publik di Lingkungan Kerja  
Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Tambelan Sampit

1. Setiap orang yang mengetahui, menduga dan atau menderita kerugian akibat Pelayanan Publik di Lingkungan Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Tambelan Sampit dapat menyampaikan pengaduan secara tertulis maupun lisan;
2. Pengaduan dapat disampaikan kepada :
  - a. Kotak Pengaduan
  - b. Short Message Service : 0857 5035 1404
  - c. Telpon : 0857 5035 1404
  - d. Email : [tambelansampit123@gmail.com](mailto:tambelansampit123@gmail.com)
  - e. Whatsapp : 0857 5035 1404
  - f. Pejabat Pengelola Pengaduan Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Tambelan Sampit, Ibu Farasriani, A.Md. Keb
3. Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui kotak pengaduan/kotak saran dengan mengisi di formulir yang telah disediakan;
4. Pengaduan disampaikan secara lisan melalui Pejabat Pengelola Pengaduan, maupun melalui telpon puskesmas
5. Pengaduan yang dilakukan wajib memberikan informasi :
  - a. Identitas Pelapor (Nama Pelapor, Umur, Jenis kelamin, Alamat Pelapor, Nomor Kartu Tanda Penduduk, Tanggal Pengaduan, dan Nomor handphone )
  - b. Identitas Terlapor (Nama, Jabatan, Ruangan)
  - c. Waktu Kejadian
  - d. Tempat Kejadian
  - e. Kronologi Kejadian
6. Tim Pengelola Pengaduan menerima dan memeriksa kelengkapan data identitas form pengaduan;
7. Tim Penanganan Pengaduan melakukan penelaahan permasalahan.
8. Tim Penanganan Pengaduan melakukan penelaahan peraturan yang berkaitan dengan permasalahan tersebut.
9. Tim Penanganan Pengaduan melakukan konfirmasi dan klarifikasi pada pihak – pihak terkait
10. Tim Penanganan Pengaduan menganalisa, membuat kesimpulan dan rekomendasi
11. Tim Pengelola Pengaduan melakukan pencatatan dalam buku pengaduan
12. Tim Penanganan Pengaduan membuat penyelesaian pengaduan berupa Rekomendasi Tim paling lambat 4 ( empat ) hari setelah pengaduan masuk.

13. Tim Penanganan Pengaduan menyampaikan Rekomendasi Tim kepada Kepala Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Tambelan Sampit.
14. Kepala Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Tambelan Sampit memberikan jawaban putusan dan penyelesaian atas aduan paling lambat 1 ( satu ) hari setelah keluar Rekomendasi Tim.
15. Setelah melakukan poin diatas tetapi penyelesaiannya tidak sesuai dengan yang diharapkan maka Kepala Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Tambelan Sampit akan meneruskan permasalahan tersebut ke Dinas Kesehatan Kota Pontianak
16. 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
17. Tim Pengelola Pengaduan tidak akan menindaklanjuti data pengaduan dengan identitas pelapor yang tidak lengkap

LAMPIRAN 2

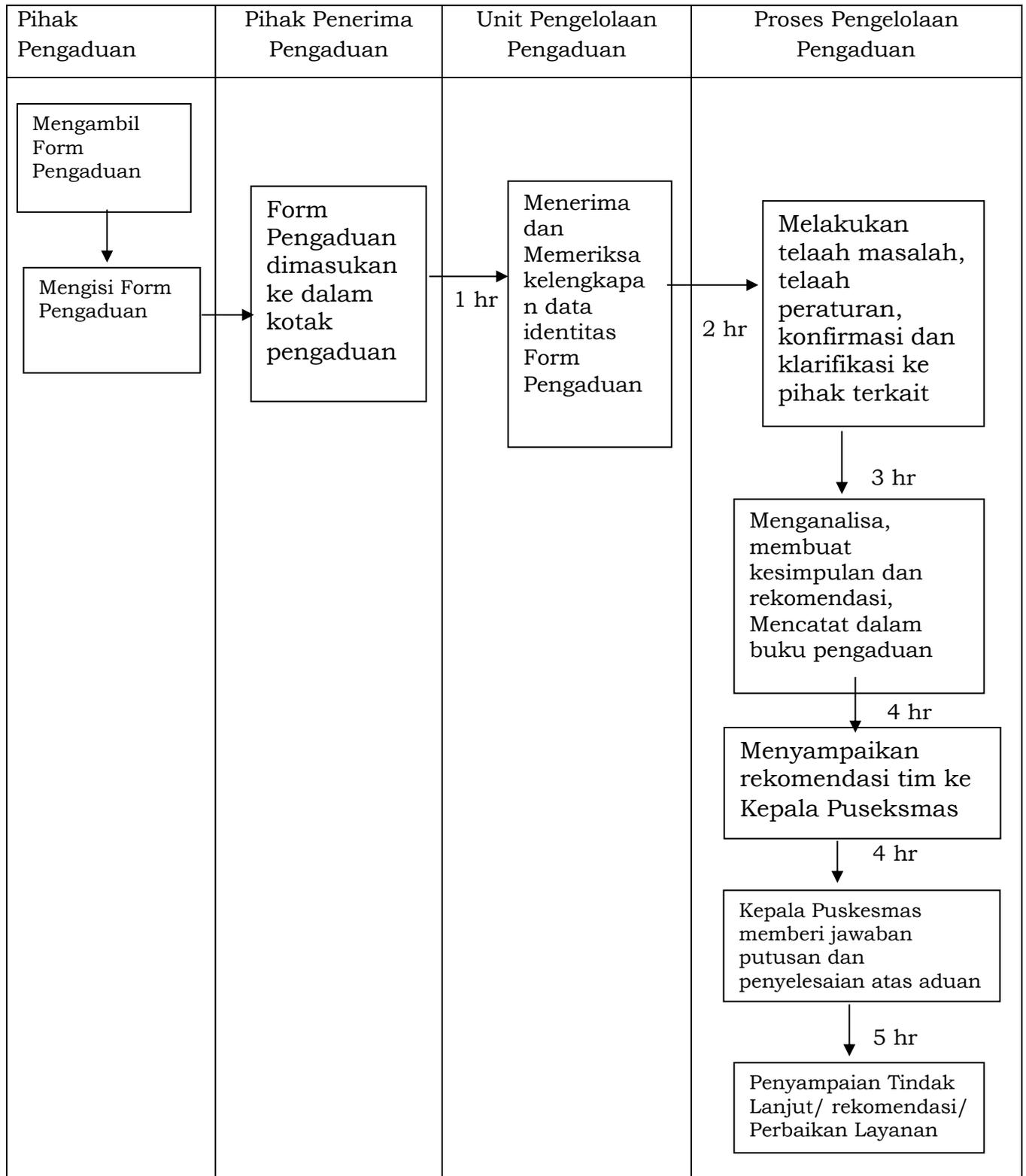
KEPUTUSAN KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT TAMBELAN SAMPIT

NOMOR 043 /SK/PTS/I/2022

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KERJA UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT TAMBELAN SAMPIT TAHUN 2022

Alur Pengaduan Pengaduan Masyarakat Melalui Tulisan ke Kotak Pengaduan Di Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Tambelan Sampit



LAMPIRAN 3

KEPUTUSAN KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSAT

KESEHATAN MASYARAKAT TAMBELAN SAMPIT

NOMOR 043 /SK/PTS/I/2022

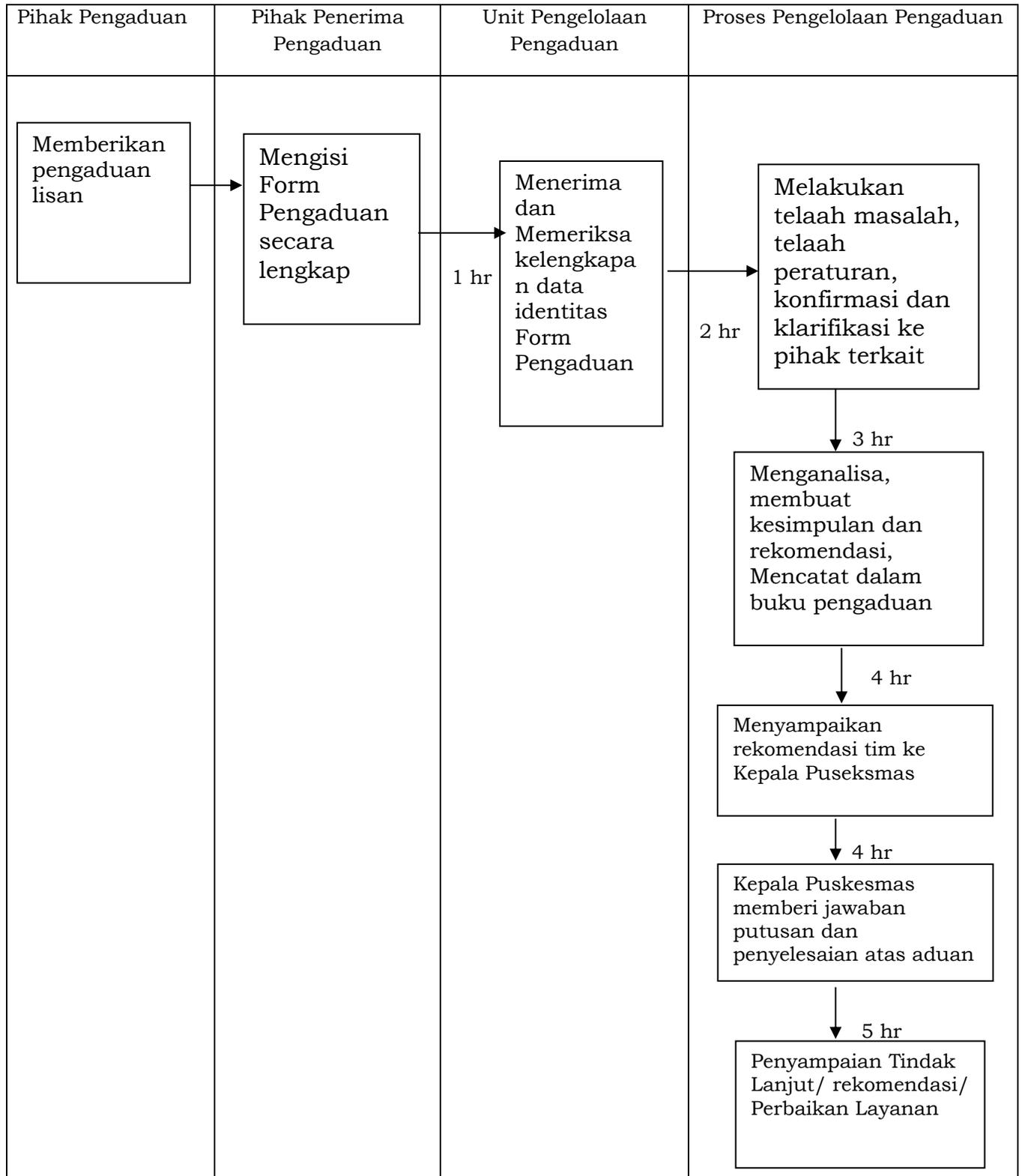
TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN

KERJA UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSAT KESEHATAN

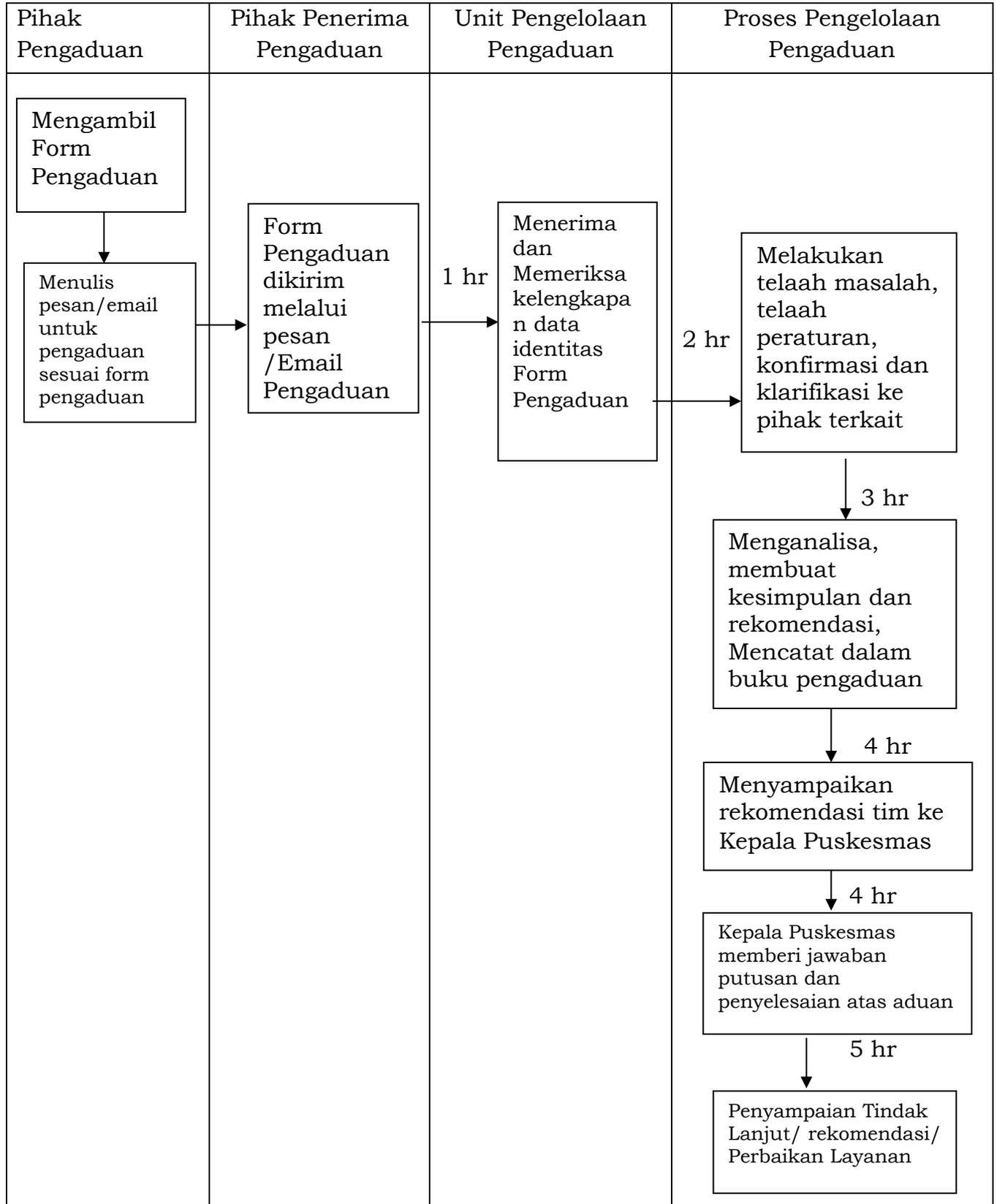
MASYARAKAT TAMBELAN SAMPIT TAHUN 2022

Alur Pengaduan Pengaduan Masyarakat Secara Lisan  
di Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Tambelan Sampit  
Tahun 2022



LAMPIRAN 4  
 KEPUTUSAN KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSAT  
 KESEHATAN MASYARAKAT TAMBELAN SAMPIT  
 NOMOR 043 /SK/PTS/I/2022  
 TENTANG  
 PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN  
 KERJA UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSAT KESEHATAN  
 MASYARAKAT TAMBELAN SAMPIT TAHUN 2022

Alur Pengaduan Pengaduan Masyarakat Melalui Short Message Service/  
 Whatsapp /Email Pengaduan di Unit Pelaksana Teknis Pusat  
 Kesehatan Masyarakat Tambelan Sampit Tahun 2022



LAMPIRAN 5  
 KEPUTUSAN KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSAT  
 KESEHATAN MASYARAKAT TAMBELAN SAMPIT  
 NOMOR 043 /SK/PTS/I/2022  
 TENTANG  
 PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN  
 KERJA UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSAT KESEHATAN  
 MASYARAKAT TAMBELAN SAMPIT TAHUN 2022

Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat  
 Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Tambelan Sampit  
 Tahun 2022

No	Nama	Kedudukan Dalam Tim	Uraian Tugas
1.	dr. Mishermaliyani	Penanggung Jawab	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bertanggungjawab terhadap semua pelaksanaan kegiatan dalam rangka pelayanan pengaduan</li> <li>2. Melakukan koordinasi dengan seluruh anggota Tim Pengaduan</li> <li>3. Melakukan Koordinasi dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah lain yang terkait masalah yang diadukan masyarakat</li> </ol>
2.	Farasriani, A.Md. Keb	Ketua/ Pejabat Pengelola Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan koordinasi dengan seluruh Anggota Tim Pengaduan</li> <li>2. Membagi tugas dan memberikan arahan kepada seluruh anggota Tim Pengaduan</li> <li>3. Melakukan evaluasi secara berkala terhadap pengelolaan pengaduan</li> </ol>
3.	Titin Asmara	Penanggung Jawab Survey Cepat Kepuasan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Merekap survei cepat kepuasan setiap bulan</li> <li>2. Menyusun laporan rekap hasil survei cepat kepuasan</li> </ol>

4.	Ridwan	Penanggung Jawab Laporan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Menyiapkan administrasi dalam mendukung pelaksanaan penanganan aduan masyarakat.</li><li>2. Menyusun laporan atau jawaban terhadap aduan dari masyarakat</li></ol>
----	--------	---------------------------------------	---

Ditetapkan di : Pontianak

Pada tanggal : 31 Januari 2022

KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSAT  
KESEHATAN MASYARAKAT TAMBELAN SAMPIT,



MISHERMALIYANI

# FORM PENGADUAN

BULAN : JANUARI 2022

No	Tanggal	Data Pelapor	Sumber ( Pilih salah satu )	Judul dan Isi laporan	Tindak lanjut	Status		Ket
						Dalam proses	Selesai	
1		Nama : Alamat : No.Kontak : E-mail :	1. Tatap muka 2. Telepon 3. SMS/WA 4. Facebook 5. Surat Kabar 6. Website 7. SMS Pimpinan 8. Lainnya, sebutkan	Judul laporan :  Isi laporan :				Lampiran dokumen
				<b>NIHIL</b>				
2		Nama : Alamat : No.Kontak : E-mail :	1. Tatap muka 2. Telepon 3. SMS/WA 4. Facebook 5. Surat Kabar 6. Website 7. SMS Pimpinan 8. Lainnya, sebutkan	Judul laporan :  Isi laporan :				Lampiran dokumen
				<b>NIHIL</b>				


 Ponorogo, 3 Februari 2022  
 Kepala UPT Puskesmas Tambelan Sampit  
 dr. H. HERMALIYANI  
 NIP. 19870318 201402 2 001