



KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS BANJAR SERASAN
NOMOR : 07/PUSK-BS/2021

T E N T A N G

PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
UPT PUSKESMAS BANJAR SERASAN KOTA PONTIANAK

KEPALA UPT PUSKESMAS BANJAR SERASAN KOTA PONTIANAK,

- Menimbang : a. bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik diperlukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap aparatur 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 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 UPT Puskesmas Banjar Serasan, 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 pedoman pengaduan masyarakat Upt Puskesmas Banjar Serasan Kota Pontianak perlu ditetapkan dalam suatu Keputusan;
- Mengingat : 1. Undang-undang nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Keputusan Menteri Pendayagunaan aparatur pemerintah nomor 63/KEP/M.PAN/7 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan aparatur pemerintah nomor 25/KEP/M.PAN/2 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan aparatur pemerintah nomor PER/20/KEP/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
6. Peraturan Walikota Nomor 32 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak;
7. 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** : **PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT UPT PUSKESMAS BANJAR SERASAN KOTA PONTIANAK.**
- KESATU** : Pengelolaan pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk kepedulian pemerintah dalam menjembatani setiap aspirasi masyarakat dalam menanggapi setiap pelayanan yang diberikan oleh UPT Puskesmas Banjar Serasan.
- KEDUA** : Pengelolaan pengaduan masyarakat mengandung unsur mengenai tata cara pengaduan masyarakat, alur pengaduan masyarakat, serta unit pengelolaan pengaduan masyarakat di UPT Puskesmas Banjar Serasan.
- KETIGA** : Tata cara dan alur pengaduan di UPT Puskesmas Banjar Serasan dapat disampaikan melalui lisan dan tertulis sesuai dengan tata cara pengaduan terlampir yang menjadi kesatuan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

- KEEMPAT : Tim pengelola pengaduan UPT Puskesmas Banjar Serasan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Pontianak
pada tanggal 2 Januari 2021

KEPALA UPT PUSKESMAS BANJAR SERA
KOTA PONTIANAK



RUSNAINI

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA UPT
PUSKESMAS BANJAR SERASAN
KOTA PONTIANAK
NOMOR 07/PUSK-BS/2021
TENTANG PENGELOLAAN
PENGADUAN MASYARAKAT UPT
PUSKESMAS BANJAR SERASAN
KOTA PONTIANAK

Tata Cara Pengaduan Pelayanan Publik UPT Puskesmas Banjar Serasan

1. Setiap orang yang mengetahui, menduga, dan atau menderita kerugian akibat pelayanan publik di UPT Puskesmas Banjar Serasan dapat menyampaikan pengaduan secara tertulis maupun lisan.
2. Pengaduan dapat disampaikan kepada kepala UPT Puskesmas Banjar Serasan dan petugas tim pengaduan masyarakat.
3. Kepala Puskesmas atau petugas pengaduan setelah menerima pengaduan melakukan pencatatan dalam buku pengaduan dan telaah pengaduan.
4. Apabila pengaduan berhubungan langsung dengan pemberi pelayanan maka dapat langsung ditindaklanjuti.
5. Apabila pengaduan memerlukan tindak lanjut berupa rekomendasi, maka kepala puskesmas dalam waktu selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari segera meneruskan kepada Kepala Dinas Kesehatan yang akan ditelaah lebih lanjut oleh unit pengaduan masyarakat tingkat Dinas Kesehatan Kota Pontianak.
6. Pengaduan dapat disampaikan dalam bentuk:
 - a. Secara lisan
 - 1) Melalui telepon di nomor (0561) 6590702 atau 0813 5209 4975 pada hari kerja :
 - Senin s.d Kamis pukul 07.15 – 14.15
 - Jumat pukul 07.15 – 11.00
 - Sabtu pukul 07.15 – 13.00
 - 2) Datang langsung ke upk UPT PUSKESMAS BANJAR SERASAdengan menemui petugas pengaduan
 - 3) Wajib meperlihatkan identitas diri
 - b. Secara tertulis
 - 1) Surat yang diantar langsung

- 2) Surat yang dikirim melalui pos
 - 3) Melalui kotak pengaduan yang ada di UPT Puskesmas Banjar Serasan
 - 4) Wajib melampirkan salinan identitas diri
7. Apabila pengaduan disampaikan secara tertulis, maka pengadu wajib memberi informasi sekurang-kurangnya:
- a. Identitas pelapor
 - b. Identitas terlapor
 - c. Waktu keadian
 - d. Tempat kejadian
 - e. Kronologis kejadian
8. Apabila pengaduan disampaikan melalui lisan atau kotak saran, maka pihak pengadu wajib mencatat dengan mengisi formulir pengaduan.
9. Selambat-lambatnya dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari setelah diterimanya pengaduan, unit pengelola pengaduan UPT Puskesmas Banjar Serasan wajib untuk:
- a. Mencatat pengaduan dalam buku pengaduan
 - b. Melakukan telaah dan klarifikasi pengaduan kepada terlapor
10. Tindak lanjut pengaduan dapat berupa rekomendasi maupun perbaikan layanan yang akan disampaikan langsung kepada terlapor maupun unit kerja terlapor.

Ditetapkan di Pontianak
pada tanggal 2 Januari 2021

KEPALA UPT PUSKESMAS BANJAR
SERASAN
KOTA PONTIANAK



LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA UPT
PUSKESMAS BANJAR SERASAN
KOTA PONTIANAK
NOMOR 07/PUSK-BS/2021
TENTANG PENGELOLAAN
PENGADUAN MASYARAKAT UPT
PUSKESMAS BANJAR SERASAN
KOTA PONTIANAK

Tim Pengaduan Pelayanan Publik UPT Puskesmas Banjar Serasan

No	Nama	Kedudukan dalam Tim
1	Rusnaini, SKM, MPH	Pengarah/ Penanggung jawab
2	Rizda Kalsum	Ketua
3	Auliya M Nor, SKM	Sekretaris

Ditetapkan di Pontianak
pada tanggal 2 Januari 2021

KEPALA UPT PUSKESMAS BANJAR
SERASAN
KOTA PONTIANAK

