



KEPUTUSAN  
KEPALA UPT PUSKESMAS SIANTAN TENGAH  
NOMOR : 440/004/PST/SK/2022/R.2

T E N T A N G

PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
KEPALA UPT PUSKESMAS SIANTAN TENGAH

- 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 Siantan Tengah, 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 pengelolaan pengaduan masyarakat UPT Puskesmas Siantan Tengah Kota Pontianak 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 SIANTAN TENGAH TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT.

KESATU : Pengelolaan pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk kepedulian pemerintah dalam menjembatani setiap aspirasi masyarakat dalam menanggapi setiap pelayanan yang diberikan oleh UPT Puskesmas Siantan Tengah;

KEDUA : Pengelolaan pengaduan masyarakat mengandung unsur mengenai tata cara pengaduan masyarakat, alur pengaduan masyarakat, serta unit pengelolaan pengaduan masyarakat di UPT Puskesmas Siantan Tengah;

- KETIGA : Tata cara dan alur pengaduan di UPT Puskesmas Siantan Tengah 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 Siantan Tengah 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 3 Januari 2022

KEPALA UPT PUSKESMAS SIANTAN TENGAH,

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized, somewhat abstract shape that resembles a square with a diagonal line and a small hook at the bottom right.

SUDARMANTO

LAMPIRAN I  
KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS SIANTAN TENGAH  
NOMOR : 440/004/PST/SK/2022/R.2  
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

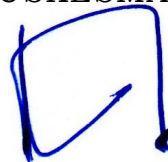
TATA CARA PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP  
PELAYANAN PUBLIK DI UPT PUSKESMAS SIANTAN TENGAH

1. Setiap orang yang mengetahui, menduga, dan atau menderita kerugian akibat pelayanan publik di UPT Puskesmas Siantan Tengah dapat menyampaikan pengaduan secara tertulis maupun lisan.
2. Pengaduan dapat disampaikan kepada kepala UPT Puskesmas Siantan Tengah 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) Mencari Informasi
    - 2) Memberikan informasi & form pengaduan
    - 3) Mengisi form pengaduan & melengkapi persyaratan
    - 4) Form pengaduan diterima oleh staf unit pengelola pengaduan
    - 5) Menerima & memeriksa pengaduan
    - 6) Setelah lengkap petugas mencatat dalam buku pengaduan dan melakukan telaah & klarifikasi pengaduan
    - 7) Petugas memperbaiki layanan atau melakukan rekomendasi
  - b. Secara tertulis
    - 1) Memberikan informasi & form pengaduan
    - 2) Mengisi form pengaduan & melengkapi persyaratan
    - 3) Form pengaduan dimasukkan kedalam kotak pengaduan
    - 4) Unit pengelola pengaduan menerima & memeriksa form pengaduan
    - 5) Jika sudah lengkap, petugas mencatat dalam buku pengaduan
    - 6) Petugas melakukan telaah & klarifikasi pengaduan
    - 7) Petugas memperbaiki layanan atau melakukan rekomendasi

- c. Melalui media elektronik
- 1) Mengirim pengaduan melalui telepon atau di nomor 0858-2872-8403 (WA & SMS) 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) Mengirim pengaduan melalui Email ke: pkmsiantantengah@gmail.com
  - 3) Unit pengelola menerima & mencatat identitas pengaduan
  - 4) Petugas mencatat dalam buku pengaduan
  - 5) Petugas melakukan telaah & klarifikasi pengaduan
  - 6) Petugas memperbaiki layanan atau memberikan rekomendasi
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 Siantan Tengah 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 3 Januari 2022

KEPALA UPT PUSKESMAS SIANTAN TENGAH,



SUDARMANTO

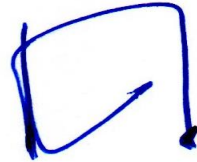
LAMPIRAN II  
KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS SIANTAN TENGAH  
NOMOR : 440/004/PST/SK/2022/R.2  
TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

TIM PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP  
PELAYANAN PUBLIK DI UPT PUSKESMAS SIANTAN TENGAH

No	Nama	Kedudukan dalam Tim
1	Sudarmanto, SKM.MPH	Penanggung jawab
2	Wiji Astuti, SKM	Ketua
3	Drg. Sandra Tampubolon	Sekretaris
4	dr. Nurul Amanda Fitra	Anggota
5	Sekar Rahimi, A.Md Gz	Anggota

Ditetapkan di Pontianak  
pada tanggal 3 Januari 2022

KEPALA UPT PUSKESMAS SIANTAN TENGAH,



SUDARMANTO