

VARIABEL PENGELOLAAN PENGADUAN (UPLOAD 2)



VARIABEL PENGELOLAAN PENGADUAN (UPLOAD 2)



### VARIABEL PENGELOLAAN PENGADUAN (UPLOAD 3)



### VARIABEL PENGELOLAAN PENGADUAN (UPLOAD 3)

TINDAK LANJUT	KETERANGAN	SURVEY KEPUASAN PEL (SMILE CARD)					
		NO	BULAN	JUMLAH PENGADUAN	TINDAK LANJUT	CUKUP PUAS	PUAS
		1	JANUARI	Nihil			
		2	FEBRUARI	Nihil			
		3	MARET	Nihil			
		4	APRIL	Nihil			
		5	MEI	Nihil			
		6	JUNI	Nihil			
		7	JULI	Nihil			
		8	AGUSTUS				
		9	SEPTEMBER				
		10	OKTOBER				
		11	NOVEMBER				
		12	DESEMBER				
			JUMLAH				

PENANGGUNG JAWAB  
PENGADUAN PELANGGAN

DIKA AGUSTIA, A.Md, AK  
NIP. 19840818 201001 2 001

MENGETAHUI  
KEPALA UPT PUSAT LABKES  
KOTA PONTIANAK

AGUS SALIM, S.SOS  
NIP. 19670814 198212 001

PEL  
- KIM  
- DINAU  
- FARIDA  
- SUTRI



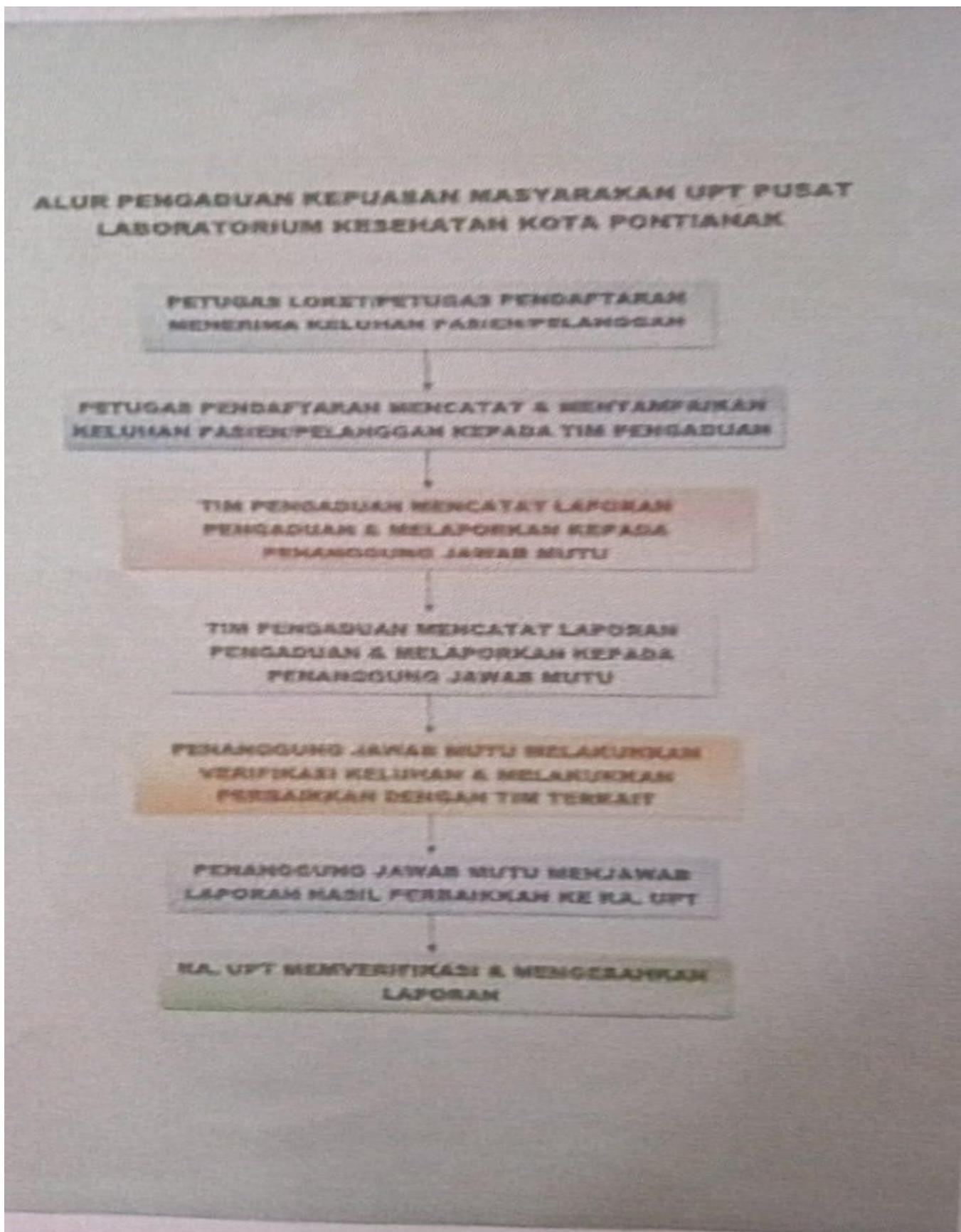
### VARIABEL PENGELOLAAN PENGADUAN (UPLOAD 3)



### VARIABEL PENGELOLAAN PENGADUAN (UPLOAD 3)



VARIABEL PENGELOLAAN PENGADUAN (UPLOAD 4)



## VARIABEL PENGELOLAAN PENGADUAN (UPLOAD 4)





PEMERINTAH KOTA PONTIANAK  
DINAS KESEHATAN  
UPT PUSAT LABORATORIUM KESEHATAN  
JALAN JOHAR No: 02 Telp. ( 0561) 766242  
PONTIANAK 78111



## **KONTAK PENGADUAN**

Hubungi :

**Telp.**  
**(0561)766242**  
**WA**  
**089528988546**



**WA.**  
**089528988546**

# VARIABEL PENGELOLAAN PENGADUAN (UPLOAD 1)

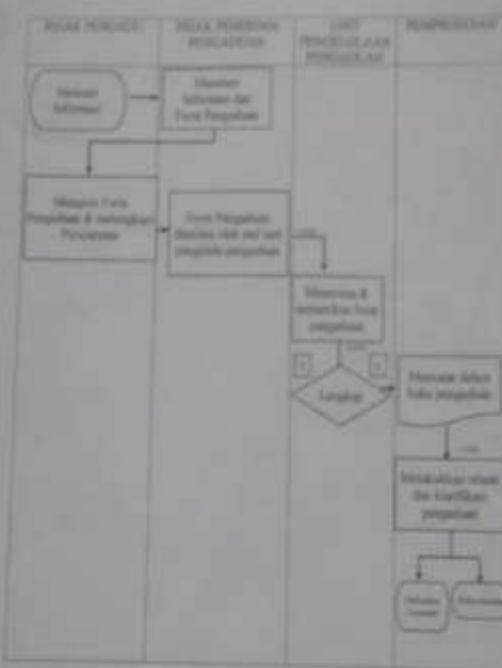
## 1. SK PEJABAT PENGAUDIAN DAN SOP

<p>Pemerintah Kota PONTIANAK Dinas Kesehatan UPT PUSAT LABORATORIUM KEREGATAN KOTA PONTIANAK Jalan Jlhar No. 01, kota Pontianak, Kalimantan Barat 78111 Tele: (0561) 761242, email: <a href="mailto:alkeslab@pontianak.go.id">alkeslab@pontianak.go.id</a></p> <p><b>KEPITAHAN</b> NOMOR : 001 / UK-Labkes / 01 / 2010 <b>TENTANG</b> PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN UPT PUSAT LABORATORIUM KEREGATAN KOTA PONTIANAK DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAAKSABA</p> <p><b>KEPALA UPT PUSAT LABORATORIUM KEREGATAN KOTA PONTIANAK.</b></p> <p><b>Menitelaung :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan di UPT Pusat Laboratorium Kesehatan Kota Pontianak agar sesuai standar pelayanan, maka perlu Perregulaan mengatur di Lingkungan UPT Pusat Laboratorium Kesehatan Kota Pontianak;</li> <li>b. bahwa atas dasar point a, perlu diterapkan Perregulaan pengaduan masyarakat di Lingkungan UPT Pusat Laboratorium Kesehatan Kota Pontianak;</li> </ul> <p><b>Mengingat :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang – Undang Nomor 36 tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan;</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 364 Tahun 2003 tentang Laboratorium Kesehatan;</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 27 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyusunan dan Pengembangan Mutu Laboratorium;</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2013 tentang Cara Penyelegaran Laboratorium Klinik yang Baik;</li> <li>5. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1267/Menkes/SK/XII/2004 tentang Standart Pelayanan Laboratorium Dinas Kesehatan Kelasmen Rnis;</li> <li>6. Standart Akreditasi Laboratorium Kesehatan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Rasa Upaya Kesehatan Tahun 2012;</li> <li>7. Peraturan Walikota Pontianak nomor 20 tahun 2018 tentang Pembentukan, Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungi, Izinan Tipe dan Tata Kerja Unit Pekassi Teknis Pusat Laboratorium Kesehatan Pada Dinas Kesehatan Kota.</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>MEMUTUSKAN</b></p> <p>Menetapkan <b>KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSAT LABORATORIUM KEREGATAN KOTA PONTIANAK NOMOR 1/UK-Labkes/1/2010 TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN UPT PUSAT LABORATORIUM KEREGATAN KOTA PONTIANAK</b></p> <p><b>KESATU</b> Keputusan Kepala UPT Pusat Laboratorium Kesehatan Kota Pontianak Tentang pengelola pengaduan masyarakat di Lingkungan UPT Pusat Laboratorium Kesehatan Kota Pontianak;</p> <p><b>KEDUA</b> Perregulaan mengatur masyarakat di Lingkungan UPT Pusat Laboratorium Kesehatan Kota Pontianak aranggeman Adem dalam KESATU tersebut dalam lampiran berikut ini:</p> <p><b>KETIGA</b> Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditandatangani dengan ketentuan apabila dilemparkan hari berikutnya atau tidakkan perlakuk peraturan selanjutnya mentara.</p> <p style="text-align: right;">Diterapkan di Pontianak Pada tanggal: 12 Maret 2010 KEPALA UPT PUSAT LABORATORIUM KEREGATAN KOTA PONTIANAK</p> <p style="text-align: right;"> AGUS SALIM</p>
---	--

<p>Lampiran 1 : Keputusan Kepala UPT Pusat Laboratorium Kesehatan Kota Pontianak Nomor : 001 / UK-Labkes / 01 / 2010 Tentang : Pengelola Pengaduan Masyarakat Penanda : Walikota Pontianak</p> <p><b>Dokumen Pendukung :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat resmi yang bertujuan, menjelaskan dan menyerahkan informasi di UPT Pusat Laboratorium Kesehatan Kota Pontianak. Dapat menggunakan surat resmi, surat resmi negara, surat resmi organisasi sosial, surat resmi organisasi politik, surat resmi organisasi massa.</li> <li>2. Pengaduan harus dimuat pada formulir Pengaduan UPT Pusat Laboratorium Kesehatan Kota Pontianak, untuk mempermudah penanganan Pengaduan. Pengaduan harus dimuat pada formulir Pengaduan UPT Pusat Laboratorium Kesehatan Kota Pontianak yang ada di dalam buku petunjuk prosedur masyarakat Lingkungan UPT Pusat Laboratorium Kesehatan Kota Pontianak.</li> <li>3. Pengaduan dapat dilakukan langsung melalui penerjemah pengaduan atau melalui surat resmi dengan surat resmi perwakilan pengaduan.</li> <li>4. Apabila pengaduan memuat adanya tuntutan administrasi, maka Kepala Pengaduan UPT Pusat Laboratorium Kesehatan Kota Pontianak akan menyampaikan surat administrasi tuntutan pengaduan kepada Kepala UPT Pusat Laboratorium Kesehatan Kota Pontianak yang ada di dalam buku petunjuk prosedur masyarakat Lingkungan UPT Pusat Laboratorium Kesehatan Kota Pontianak.</li> <li>5. Pengaduan dapat dikirimkan melalui surat resmi dengan surat resmi perwakilan pengaduan.</li> <li>6. Telp : 081297771001</li> <li>7. Facebook : UPT Pusat Laboratorium Kesehatan Kota Pontianak</li> <li>8. Apabila pengaduan dilengkapi dengan surat resmi, maka pengaduan juga dimuat pada surat resmi pengaduan.</li> <li>9. Identitas Pengaduan : Nama dan alamat Dinas Kesehatan Kota Pontianak dan unit.</li> <li>10. Identitas pengaduan harus dilengkapi dengan surat resmi.</li> <li>11. Identitas pengaduan harus dilengkapi dengan surat resmi.</li> <li>12. Tuntutan pengaduan dapat berupa tuntutan masyarakat yang dilengkapi dengan surat resmi dan bukti saksi.</li> </ol>
--

<p>Lampiran 2 : Keputusan Kepala UPT Pusat Laboratorium Kesehatan Kota Pontianak Nomor : 001 / UK-Labkes / 01 / 2010 Tentang : Pengelola Pengaduan Masyarakat Penanda : Walikota Pontianak</p> <p><b>Lampiran 3 : Keputusan Kepala UPT Pusat Laboratorium Kesehatan Kota Pontianak Nomor : 001 / UK-Labkes / 01 / 2010 Tentang : Pengelola Pengaduan Masyarakat Penanda : Walikota Pontianak</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>NAMA</th> <th>JURIDIKASI DAN KATA FILM</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Ayu salia, S.Sos</td> <td>Pengaduan pengaduan</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Dika Agustina, A.Md.Kes</td> <td>Pengaduan penyedi-penyaluran pengaduan</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Suryanti</td> <td>Bantuan</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Eka Muliadiyah, S.I.Amb</td> <td>Anggota Masyarakat Pengaduan</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>Dianita Apitita,S.S Amb</td> <td>Anggota Masyarakat Pengaduan</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>Firdita Hanum, A.Md.Kes</td> <td>Anggota Masyarakat Pengaduan</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>Imam Mulyadi, S.Md.Kes</td> <td>Anggota Masyarakat Pengaduan</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">Diterapkan di : Pontianak Pada tanggal : 12 Maret 2010 Kepala UPT Pusat Laboratorium Kesehatan Kota Pontianak</p> <p style="text-align: right;"> AGUS SALIM</p>	No.	NAMA	JURIDIKASI DAN KATA FILM	1.	Ayu salia, S.Sos	Pengaduan pengaduan	2.	Dika Agustina, A.Md.Kes	Pengaduan penyedi-penyaluran pengaduan	3.	Suryanti	Bantuan	4.	Eka Muliadiyah, S.I.Amb	Anggota Masyarakat Pengaduan	5.	Dianita Apitita,S.S Amb	Anggota Masyarakat Pengaduan	6.	Firdita Hanum, A.Md.Kes	Anggota Masyarakat Pengaduan	7.	Imam Mulyadi, S.Md.Kes	Anggota Masyarakat Pengaduan
No.	NAMA	JURIDIKASI DAN KATA FILM																						
1.	Ayu salia, S.Sos	Pengaduan pengaduan																						
2.	Dika Agustina, A.Md.Kes	Pengaduan penyedi-penyaluran pengaduan																						
3.	Suryanti	Bantuan																						
4.	Eka Muliadiyah, S.I.Amb	Anggota Masyarakat Pengaduan																						
5.	Dianita Apitita,S.S Amb	Anggota Masyarakat Pengaduan																						
6.	Firdita Hanum, A.Md.Kes	Anggota Masyarakat Pengaduan																						
7.	Imam Mulyadi, S.Md.Kes	Anggota Masyarakat Pengaduan																						

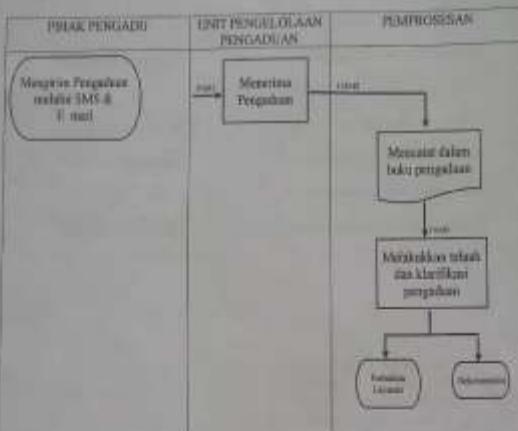
Lampiran 2 : Kepatuhan Kepada UPT Pusat Laboratorium Kedudukan Kota Pematang  
Nomer :  
Tanggal : 16/3/2019  
Alat Pengukur Masyarakat Miskin : Lantai & Lingkungan  
UPT Pusat Laboratorium Kedudukan Kota Pematang



Lampiran 3 : Kepatuhan Kepada UPT Pusat Laboratorium Kedudukan Kota Pematang  
Nomer :  
Tanggal : 17/3/2019  
Alat Pengukur Masyarakat Miskin : Lantai & Lingkungan  
UPT Pusat Laboratorium Kedudukan Kota Pematang



Lampiran 4 : Kepatuhan Kepada UPT Pusat Laboratorium Kedudukan Kota Pematang  
Nomer :  
Tanggal : 17/3/2019  
Alat Pengukur Masyarakat miskin : SMS & Email  
& Lingkungan : UPT Pusat Laboratorium Kedudukan Kota Pematang



#### PROSEDURE KONTROL SOSIAL

STANDAR OPERASI PROSES (SOP)		Tujuan Instrumen	Saran Dari	Indikator
<b>Pengaduan</b>		Untuk mendapatkan bantuan pengukuran dan pencocokan verifikasi pengaduan, berdokumentasi pengaduan dan pelayanan yang diberikan.	UPT Pusat Laboratorium Kedudukan Kota Pematang	0.0000000000000002
<b>Pasien</b>		Sebagian pedoman pengukuran bantuan verifikasi pengaduan pasien yang dilakukan di UPT Pusat Laboratorium Kedudukan Kota Pematang	UPT Pusat Laboratorium Kedudukan Kota Pematang	0.0000000000000002
<b>Verifikasi</b>		OK Standar UPT Pusat Laboratorium Kedudukan Kota Pematang; Re/LABRI / Tingkat Penilaian Berstandar Nasional	UPT Pusat Laboratorium Kedudukan Kota Pematang	0.0000000000000002
No	Proses	Batas Penilaian	Tujuan Pengukuran	Persyaratan Jarak Baku
1	Miskin	WNA		
2	Pengukuran jumlah penduduk tetap dengan teknologi informasi	1		
3	Pengukuran jumlah penduduk tetap dengan teknologi informasi dan menyampaikan ketahanan hidup/makanan/bersanitasi/kesehatan/TKD kepada tenor pengukuran	1		
4	Hasil Pengukuran mencakup & menyampaikan ketahanan hidup kepada penanggung jawab pemda	1		
5	PJ Miskin mendeklarasi verifikasi ketahanan hidup	1		
6	PJ Miskin mendeklarasi verifikasi & perbaiki data dan evakuasi ketahanan hidup	1		
7	PJ Miskin mendeklarasi hasil perbaikan ketahanan hidup	1		
8	Ka.UPT Mengverifikasi lapangan hasil perbaikan ketahanan sosial	1		
9	Wa.UPT mengverifikasi lapangan hasil perbaikan ketahanan sosial	1		
10	Hasil			
Catatan		Penugasan Pendukung,Tujuan Pengukuran, PJ Miskin,Kepala UPT		
Referensi		1. Permenkes no 37 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kedudukan Kota Pematang		

