



KOTA PONTIANAK

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN
KOTA PONTIANAK

NOMOR 11/DINKES/2025

TIM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN DINAS KESEHATAN KOTA PONTIANAK

KEPALA DINAS KESEHATAN KOTA PONTIANAK,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kota Pontianak, maka dipandang perlu untuk membentuk Tim pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan Dinas kesehatan Kota Pontianak;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Pontianak tentang Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Dinas Kesehatan Kota Pontianak.
- 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 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 Negara 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 Borokrasi 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 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).

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
KESATU : Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Dinas Kesehatan Kota Pontianak;
KEDUA : Pengelolaan pengaduan masyarakat mengandung unsur mengenai tata cara pengaduan masyarakat, alur pengaduan masyarakat serta Tim pengelola pengaduan masyarakat tingkat Dinas Kesehatan Kota Pontianak, sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan Kepala Dinas Kesehatan ini;
KETIGA : Tata cara dan alur pengaduan serta tim pengelola pengaduan Dinas Kesehatan Kota Pontianak dapat disampaikan melalui lisan dan tertulis sesuai dengan tata cara pengaduan sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan Kepala Dinas Kesehatan ini;
KEEMPAT : Setiap Pengaduan yang masuk harus dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya sehingga dapat diproses sesuai dengan tujuan yang dikehendaki;
KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pontianak
Pada tanggal 2 Januari 2025

KEPALA DINAS KESEHATAN
KOTA PONTIANAK,



Lampiran 1 : Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Pontianak

Nomor : 11 /D-KES/2025

Tanggal : 2 Januari 2025

Tentang : Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Dinas Kesehatan Kota Pontianak.

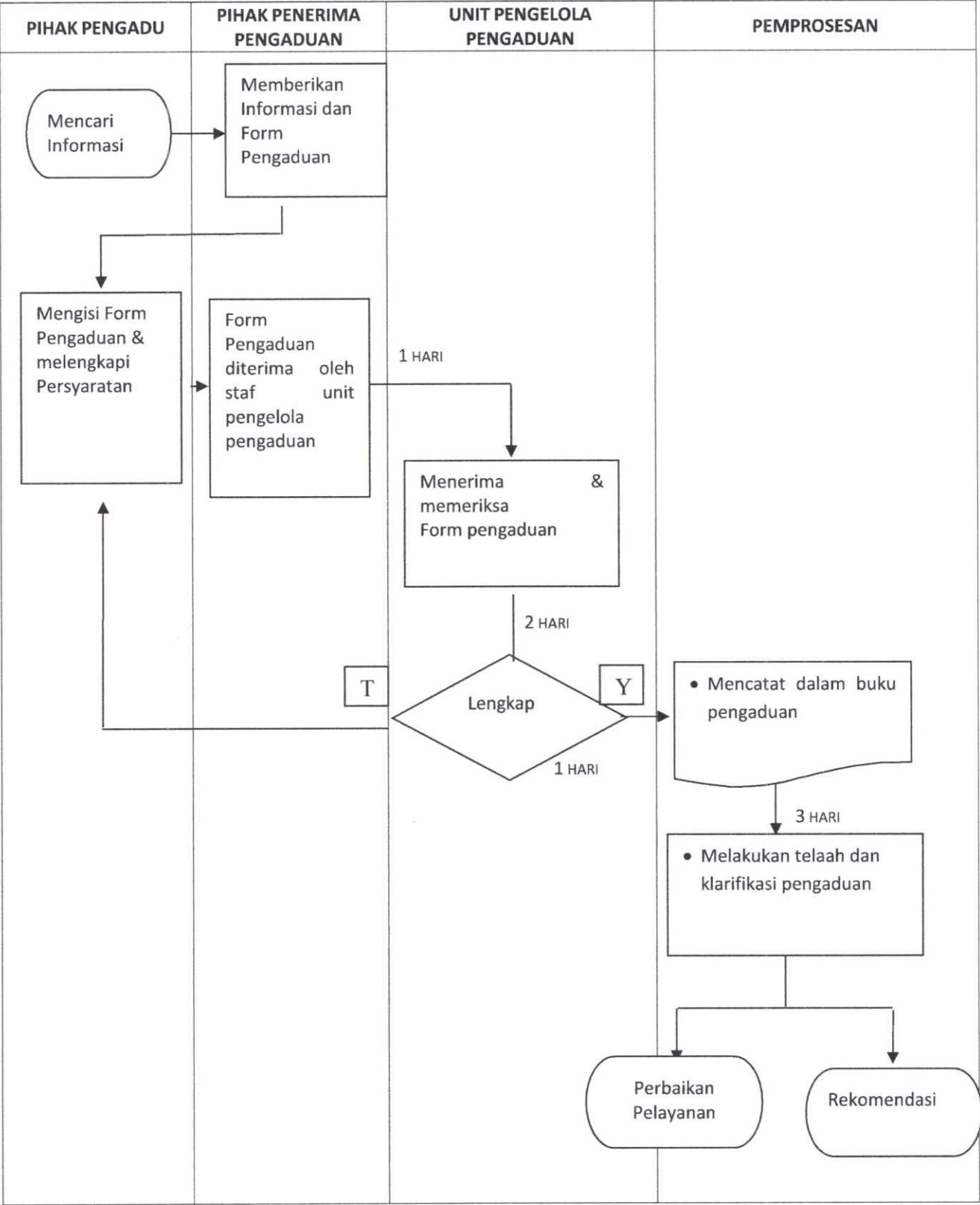
Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Masyarakat
di Lingkungan Dinas Kesehatan Kota Pontianak

1. Setiap orang yang mengetahui, menduga dan atau menderita kerugian akibat pelayanan publik di lingkungan Dinas Kesehatan Kota Pontianak dapat menyampaikan pengaduan secara tertulis maupun lisan.
2. Pengaduan dapat disampaikan kepada :
 - a. Kepala UPT Puskesmas di lingkungan Dinas Kesehatan Kota Pontianak, bagi pengaduan yang berlokasi di lingkungan Puskesmas dan wilayah binaan.
 - b. Kepala Dinas Kesehatan Kota Pontianak dengan pengelola pengaduan, bagi pengaduan pelayanan kesehatan untuk skala Kota Pontianak
3. Kepala UPT setelah menerima pengaduan melakukan pencatatan dalam buku pengaduan dan telaah pengaduan.
4. Apabila pengaduan berhubungan langsung dengan pemberi pelayanan di tingkat Puskesmas dan dapat ditindaklanjuti, maka Puskesmas diberi kewenangan untuk melakukan tindak lanjut melalui perbaikan pelayanan.
5. Apabila pengaduan memerlukan tindak lanjut berupa rekomendasi, maka Kepala UPT dalam waktu selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari segera meneruskan kepada Kepala Dinas Kesehatan yang akan ditelaah lebih lanjut oleh unit pengelola pengaduan masyarakat tingkat Dinas Kesehatan Kota Pontianak.
6. Pengaduan dapat disampaikan dalam bentuk tertulis maupun lisan
7. Apabila pengaduan disampaikan secara tertulis, maka pengadu wajib memberikan informasi sekurang-kurangnya :
 - a. Identitas Pelapor
 - b. Identitas Terlapor
 - c. Waktu Kejadian
 - d. Tempat Kejadian
 - e. Kronologis Kejadian
8. Dan apabila pengaduan disampaikan secara lisan maupun melalui kotak saran, maka pihak pengadu wajib mencatat dengan mengisi formulir pengaduan
9. Selambat-lambatnya dalam jangka tujuh hari setelah diterimanya pengaduan Unit pengelola pengaduan masyarakat tingkat Dinas Kesehatan Kota Pontianak wajib untuk :
 - a. Mencatat pengaduan dalam buku pengaduan
 - b. Melakukan telaah dan klarifikasi pengaduan kepada terlapor selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari sejak diterimanya pengaduan
10. Tindak lanjut pengaduan dapat berupa rekomendasi maupun perbaikan layanan yang akan disampaikan langsung pada terlapor maupun unit kerja terlapor.



Lampiran 2 : Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Pontianak
Nomor : 11 /D-KES/2025
Tanggal : 2 Januari 2025
Tentang : Pedoman dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Dinas Kesehatan Kota Pontianak.

Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Lisan

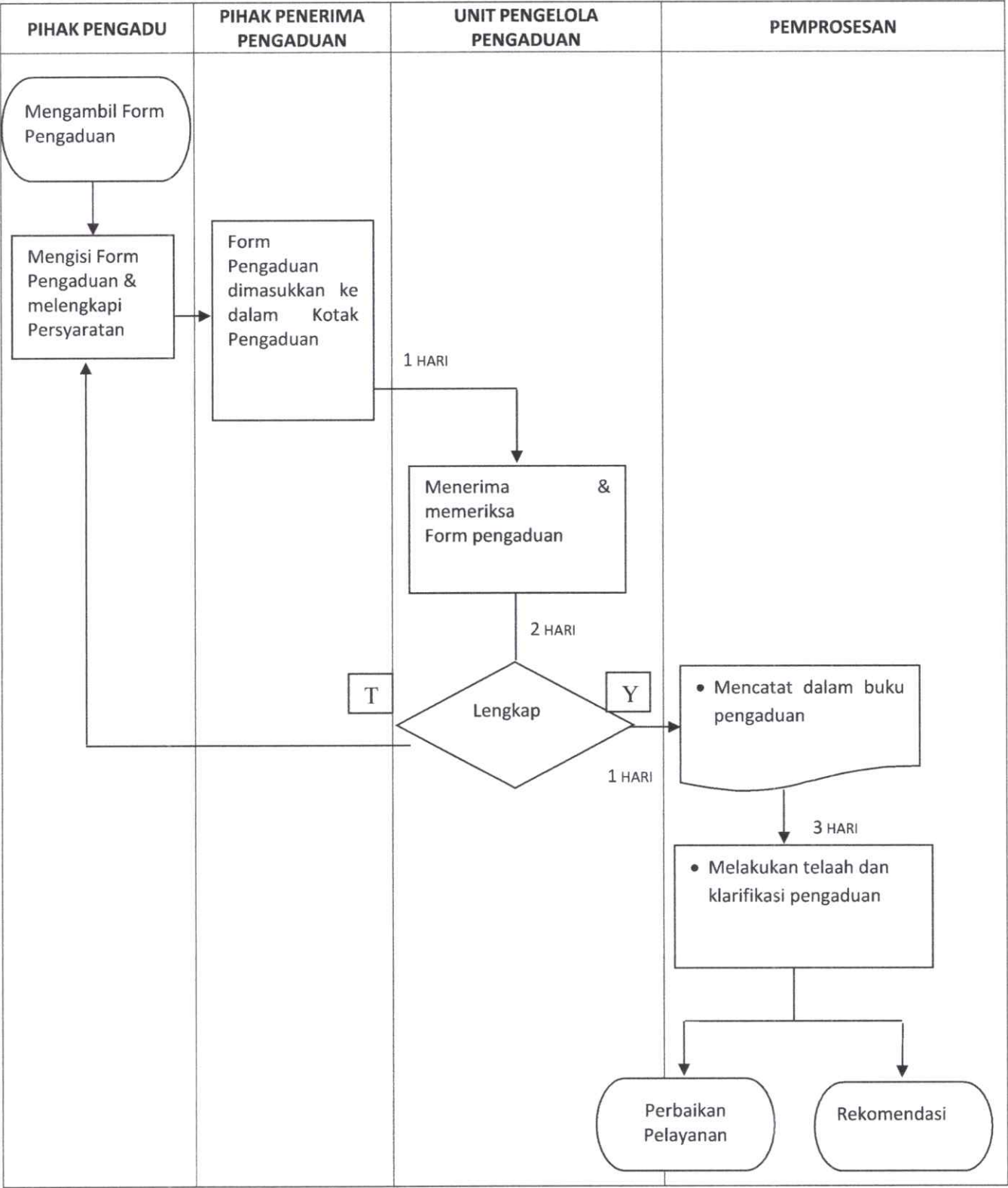


KEPALA DINAS KESEHATAN
KOTA PONTIANAK,

SAPTIKO

Lampiran 3 : Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Pontianak
Nomor : 11/D-KES/2025
Tanggal : 2 Januari 2025
Tentang : Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Dinas Kesehatan Kota Pontianak.

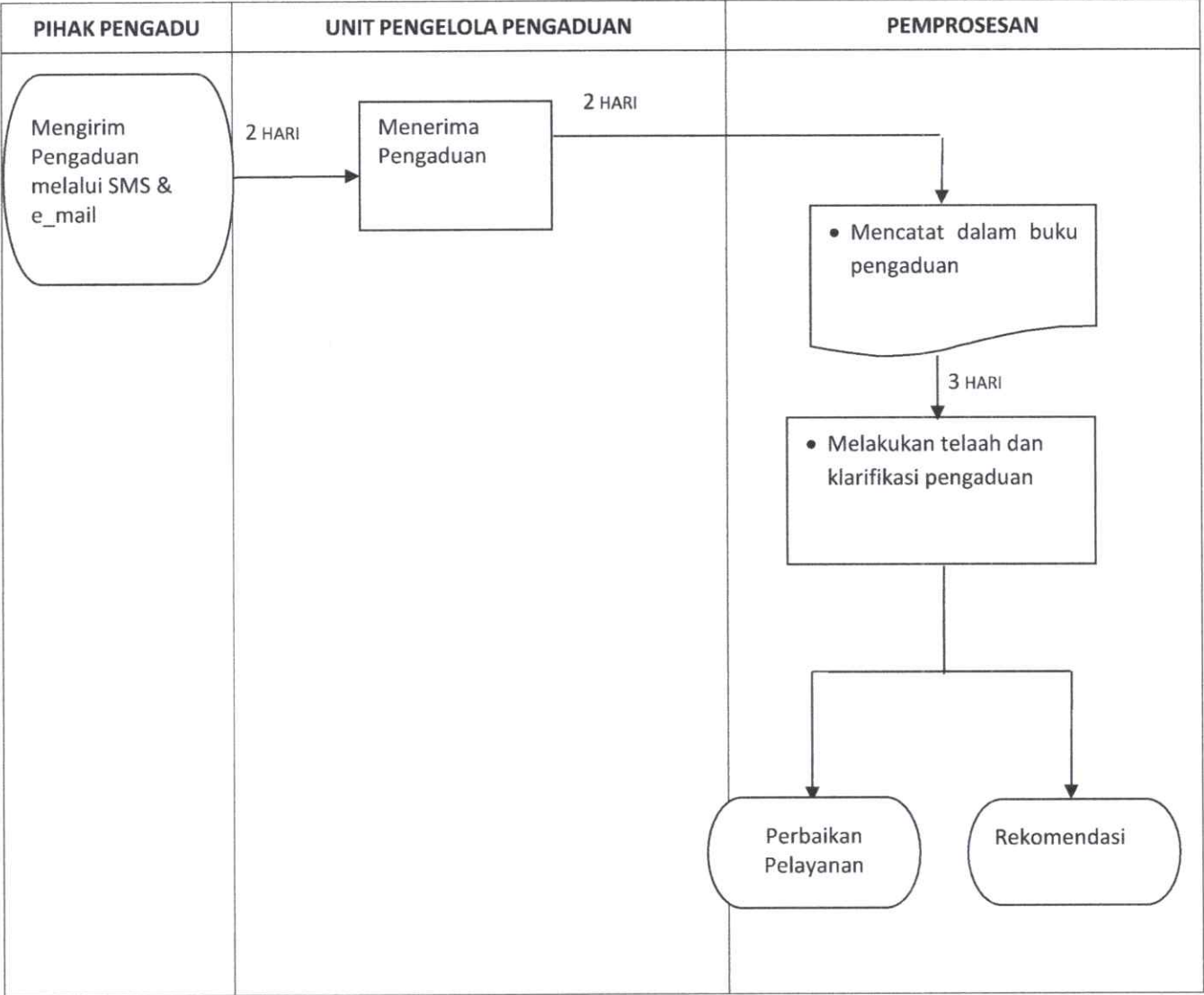
Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Kotak Pengaduan



KEPALA DINAS KESEHATAN
KOTA PONTIANAK,
SAPTIKO

Lampiran 4 : Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Pontianak
Nomor : 11 /D-KES/2025
Tanggal : 2 Januari 2025
Tentang : Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Dinas Kesehatan Kota Pontianak.

Alur Pengaduan Masyarakat Melalui SMS DAN Email



KEPALA DINAS KESEHATAN
KOTA PONTIANAK,

SAPTIKO

Lampiran 5 : Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Pontianak
Nomor : 11 /D-KES/2025
Tanggal : 2 Januari 2025
Tentang : Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Dinas Kesehatan Kota Pontianak.

Tim Pengelola Pengaduan Dinas Kesehatan Kota Pontianak

NO	NAMA / JABATAN	JABATAN DALAM TIM
1.	Kepala Dinas Kesehatan Kota Pontianak	Pengarah/ Penanggung jawab
2.	Sekretaris Dinas	Ketua
3.	Kasubbag Umum dan Aparatur	Sekretaris
4.	Kabid P3PL	Anggota
5.	Kabid Pelayanan Kesehatan dan Kefarmasian	Anggota
6.	Kabid Bina Kesehatan Masyarakat	Anggota
7.	Direktur UPT RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadri	Anggota
8.	Direktur UPT RSUD Pontianak Utara	Anggota
9.	Ka UPT Puskesmas Kampung Bali	Anggota
10.	Ka UPT Puskesmas Alianyang	Anggota
11.	Ka UPT Puskesmas Pal Tiga	Anggota
12.	Ka UPT Puskesmas Karya Mulia	Anggota
13.	Ka UPT Puskesmas Perumnas I	Anggota
14.	Ka UPT Puskesmas Kom Yos Sudarso	Anggota
15.	Ka UPT Puskesmas Perumnas II	Anggota
16.	Ka UPT Puskesmas Pal Lima	Anggota
17.	Ka UPT Puskesmas Gang Sehat	Anggota
18.	Ka UPT Puskesmas Purnama	Anggota
19.	Ka UPT Puskesmas Kampung Bangka	Anggota
19.	Ka UPT Puskesmas Parit Haji Husin II	Anggota
20.	Ka UPT Puskesmas Saigon	Anggota
21.	Ka UPT Puskesmas Banjar Serasan	Anggota
22.	Ka UPT Puskesmas Tambelan Sampit	Anggota
23.	Ka UPT Puskesmas Kampung Dalam	Anggota
24.	Ka UPT Puskesmas Parit Mayor	Anggota
25.	Ka UPT Puskesmas Tanjung Hulu	Anggota
26.	Ka UPT Puskesmas Siantan Hilir	Anggota
27.	Ka UPT Puskesmas Siantan Tengah	Anggota
28.	Ka UPT Puskesmas Siantan Hulu	Anggota

29	Ka UPT Puskesmas Telaga Biru	Anggota
30	Ka UPT Puskesmas Khatulistiwa	Anggota
31	Ka UPT Pusat Laboratorium Kesehatan	Anggota
32	Ka UPT Balai Kesehatan Mata Masyarakat	Anggota
34	Dewi Windya Fitri,A.Md.Keb NIP.19780515 200801 2 019	Anggota

KEPALA DINAS KESEHATAN
KOTA PONTIANAK,



Lampiran 6 : Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Pontianak
Nomor : 11 /D-KES/2025
Tanggal : 2 Januari 2025
Tentang : Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Dinas Kesehatan Kota Pontianak.

Uraian Tugas Tim Pengelola Pengaduan Dinas Kesehatan Kota Pontianak

NO	JABATAN	URAIAN TUGAS
1.	Pengarah	a. Menjamin terselenggaranya pengelolaan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kota Pontianak yang meliputi organisasi, sumber daya manusia dan anggaran yang memadai; dan b. Memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kota Pontianak.
2.	Ketua	a. Mengkoordinasikan pengaduan masyarakat secara menyeluruh dan berkesinambungan dengan seluruh tim koordinasi pengelolaan pengaduan publik; dan b. Memimpin, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.
3.	Sekretaris	a. Melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban; dan b. Merencanakan, mensinkronisasi dan mengkonfirmasi serta menyusun rencana program dan rencana kerja anggaran pengelola pengaduan masyarakat.
4.	Anggota	a. Pelaksanaan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah dan masyarakat; dan b. Melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina/Penanggung jawab.

KEPALA DINAS KESEHATAN
KOTA PONTIANAK,

