



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT DINAS KESEHATAN

Jalan D. Abdul Hadi No. 7 Telepon (0561) 736745 Fax (0561) 733600, 761505
surel: sekretariatdinkeskalbar@gmail.com
website: <http://dinkes.kalbarprov.go.id>
PONTIANAK

Kode Pos 78121

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN

NOMOR 44 TAHUN 2021

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KESEHATAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT KEPALA (PERANGKAT DAERAH/UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK)

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada Standar Pelayanan maka perlu disusun pengelolaan pengaduan;
- b. bahwa untuk mencapai maksud tersebut perlu disusun suatu mekanisme pengelolaan pengaduan dengan mengedepankan asas mudah, responsif, akuntabel, berkesinambungan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan dengan suatu Keputusan;
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Otonom Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan dan Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 56, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1106);
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. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;

9. (Peraturan Menteri / Kepala Lembaga yang bersangkutan / terkait);
10. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2015 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6);
11. (Peraturan Daerah yang terkait langsung);
12. Peraturan Gubernur Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 92);
13. (Peraturan Gubernur yang terkait langsung);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU** : Pengelolaan Pengaduan pada Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat
- KEDUA** : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi :
- a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan;
 - b. Pejabat Pengelola Pengaduan;
 - c. Tim Penelaah/Penjawab Aduan;
 - d. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi;
 - e. Tata Cara Penanganan Pengaduan;
 - f. Alur Penanganan Pengaduan; dan
 - g. Format Buku Pengaduan.
- KETIGA** : Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Pejabat Pengelola Pengaduan, Tim Penjawab Aduan, Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, Tata Cara Penanganan Pengaduan, Alur Penanganan Pengaduan, dan Format Buku Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA huruf a, b, c, d, e, f, dan g adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.
- KEEMPAT** : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat
- KELIMA** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di Pontianak
Pada tanggal 5 Januari 2021

Kepala Penyelenggara Pelayanan



Dr. HARRISON, M.Kes
Pembina Utama Madya
NIP. 19660808 199803 1 001

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN
NOMOR TAHUN 2021
TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS KESEHATAN

A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan :

1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pada Dinas Kesehatan
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Dinas Kesehatan
 - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Dinas Kesehatan
Atau surat yg dialamatkan ke Jl. D.Abdul HAdi.No.7 Pontianak
 - c. SMS / BBM / WA : 085732170811
 - d. Telepon /Fax. : (0561) 733600 / (0561) 733600
 - e. website : <http://.dinkes.kalbarprov.go.id>
 - f. Email : sekretariatdinkeskalbar@gmail.go.id
 - g. Facebook : <https://www.facebook.com/dinkes.kalbarprov>
 - h. Twitter : @dinkeskalbar
 - i. Instagram : @dinkes.kalbarprov
 - j. LAPOR – SP4N

B. Pejabat Pengelola Pengaduan :

1. Saibriker, SKM,M.Si
NIP. 19720620 199303 1 005
Kasub Bag Umum dan Aparatur
2. Hj. Suryani, SKM
NIP. 19660408 198703 2 009
Pengadministrasi Umum
3. Purwoko Wahyu Herdiyanto, SKM
Pengadministrasi Umum
4. Julita Frefty, A.Md
Pengadministrasi Umum
5. Ari Tri Mukti,S.Kom
Tenaga Informasi dan Teknologi

C. Tim Penelaah/Penjawab Aduan, terdiri atas :

1. Hendri Hadad, SKM,M.Kes
2. Petrus Budi Raharjo, APP,M.Kes
3. Syarif Syamsurizal,SKM,M.Kes
4. dr. Erna Yulianti
5. dr. Feery Safariadi

H. Format Buku Pengaduan

Nomor	:			
Tanggal pengaduan	:			
Nama pelapor	:			
Nomor telepon / HP	:			
Alamat	:			
e-mail	:			
Pekerjaan	:			
Tanggal kejadian	:			
Mekanisme pengaduan	:			
Isi pengaduan	:			
Nama terlapor	:			
NIP	:			
Instansi	:			
Jabatan	:			
Hasil Penelahaan	:	Berkadar Pengawasan	Tidak Berkadar Pengawasan	Lain - Lain
Tindak Lanjut	:			



Kepala Penyelenggara Pelayanan
 dr. HARISSON, M. Kes
 Pembina Utama Madya
 NIP. 19660808 199803 1 001

D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

1. Identitas pelapor/pengadu jelas.
2. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas.

E. Tata Cara Penanganan Pengaduan :

1. Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan.
2. Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media SMS/BBM/WA/telepon dan email ke dalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/Penjawab Aduan.
3. Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/Penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan).
4. Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait.
5. Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada Pimpinan dan mempublikasikan statistik/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman/informasi setiap bulannya

F. Alur Penanganan Pengaduan

G.

