



PEMERINTAH KABUPATEN KUBU RAYA
DINAS KESEHATAN

PUSKESMAS SUNGAI RAYA DALAM

Jalan Arteri Supadio Sungai Raya, Kubu Raya 78391, Telepon (0561) 712050
Faksimile (0561) 712050 Laman, pkm-serdam.kuburayakab.go.id

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS SUNGAI RAYA DALAM
NOMOR 014 TAHUN 2023

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA PUSKESMAS SUNGAI RAYA DALAM

PUSKESMAS SUNGAI RAYA DALAM,

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 Kepala Puskesmas Sungai Raya Dalam

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 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. 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);

5. 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);
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 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. 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);
9. 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);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Pengelolaan Pengaduan pada Puskesmas Sungai Raya Dalam
- 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 : 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 Sungai Raya,
Pada tanggal 6 Januari 2023

KEPALA PUSKESMAS
SUNGAI RAYA DALAM,



MAWARDI

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS SUNGAI
RAYA DALAM
NOMOR TAHUN 2023
TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK PADA PUSKESMAS
SUNGAI RAYA DALAM.

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 pelayanan Puskesmas Sungai Raya Dalam.
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Puskesmas Sungai Raya Dalam.
 - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Puskesmas Sungai Raya Dalam.
Atau surat yg dialamatkan ke Jl. Arteri Supadio, Kec. Sungai Raya, Kab. Kubu Raya, Kode Pos 78391
 - c. SMS / WA : 0896 5297 8855
 - d. website : <https://pkm-serdam.kuburayakab.go.id>
 - e. Email : puskesmas.srd@gmail.com
 - f. Facebook : Puskesmas Batas Kote
 - g. Instagram : @puskesmas_srd

B. Pejabat Pengelola Pengaduan :

1. Ira Silviawati, S.ST
NIP. 19771124 200701 2 013
2. Tutut Wulandari, A.Md
NIP. 19860126 201407 2 003

C. Tim Penelaah/Penjawab Aduan, terdiri atas :

1. dr. Ardesy Cayamudianti, M.KM
2. dr. Maria Enjelina
3. dr. Rahmaniar Dwi Hartati

D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

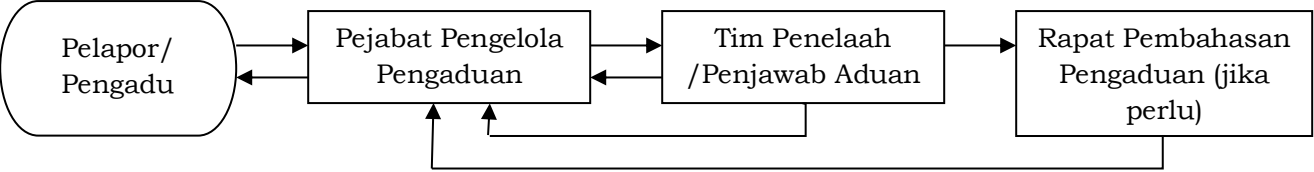
1. Identitas pelapor/pengadu jelas.
2. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas.

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

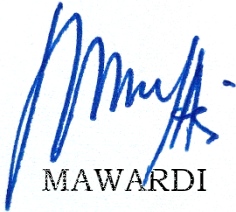


G. Format Buku Pengaduan

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 PUSKESMAS
SUNGAI RAYA DALAM



MAWARDI