



PEMERINTAH KABUPATEN BENGKALIS
DINAS KESEHATAN
UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSKESMAS SUNGAI PAKNING
KECAMATAN BUKIT BATU
Jl.Jend.Sudirman Telp- Sungai Pakning kode pos -28761
email: puskesmasbukitbatu@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS SUNGAI PAKNING
NOMOR SK/UPT-SPK/ADMEN/II/2023/03
TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA
UPT PUSKESMAS SUNGAI PAKNING

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA UPT PUSKESMAS SUNGAI PAKNING,

- 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 mekanismen pengeloaan 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 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 2. 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);
 3. Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang -Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);

4. 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);
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Pengelolaan Pengaduan pada UPT Puskesmas Sungai Pakning.

KEDUA : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum Kesatu meliputi :

- a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan;
- b. Penanggungjawab Pengelola Pengaduan;
- c. Tim Pengelola Pengaduan;
- d. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi;
- e. Tata Cara Penanganan Pengaduan;
- f. Alur Penanganan Pengaduan; dan
- g. Format Buku Pengaduan;
- h. Jadwal Petugas Informasi, Petugas Keamanan dan Petugas Kebersihan.

KETIGA : Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Penanggungjawab Pengelola Pengaduan, Tim Pengelola Pengaduan, 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, g, dan h adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.

KEEMPAT : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada Anggaran Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) dan Anggaran Lain Puskesmas yang Sah.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di : Sungai Pakning

Pada tanggal : 04 Januari 2023

KEPALA UPT PUSKESMAS SUNGAI PAKNING,


DIAN PUTRI MADANISTI

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS SUNGAI PAKNING

NOMOR SK/UPT-SPK/ADMEN/II/2023/

TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA

UPT PUSKESMAS SUNGAI PAKNING

A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan :

1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Penanggungjawab Pengelolaan Pengaduan pada UPT Puskesmas Sungai Pakning;
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - a. Tatap Muka langsung kepada Penanggungjawab Pengelola Pengaduan di UPT Puskesmas Sungai Pakning
 - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di UPT Puskesmas Sungai Pakning
 - c. SMS / WA : 0812 6605 4208
 - d. Telepon / Fax : 0812 6605 4208
 - e. Website :
 - f. Email : skemadumasspk@gmail.com

B. Penanggung jawab Pengelola Pengaduan :

1. Nama : Dwi Novia Liyona, AMG
NIP : -
Jabatan : Penanggung jawab Pengelola Pengaduan

C. Tim Kepuasan Pelanggan dan Pengelola Pengaduan UPT Puskesmas Sungai Pakning, terdiri atas :

1. Dwi Novia Liyona, AMG
2. Ferima Hayuda Hayati
3. Linda Granita, AMK
4. Puspita, AM.Keb

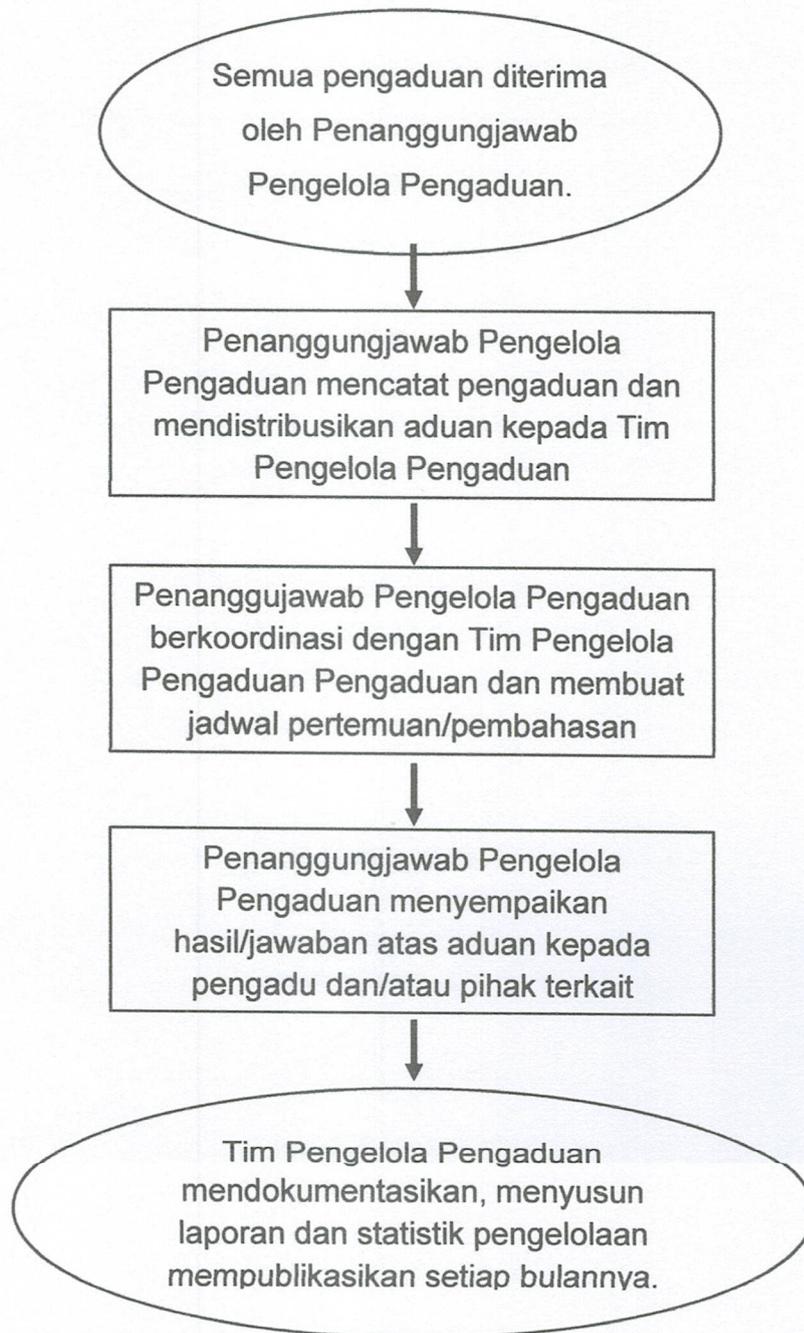
D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

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

E. Tata Cara Penanganan Pengaduan :

1. Semua pengaduan diterima oleh Penanggung jawab Pengelola Pengaduan.
2. Penanggung jawab Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media SMS/WA/telepon dan Email ke dalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Pengelola Pengaduan.
3. Penanggung jawab Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Pengelola Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan).
4. Penanggung jawab Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait.
5. Tim 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. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :

1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;
2. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;
3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;
4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

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 UPT PUSKESMAS SUNGAI PAKNING
KECAMATAN BUKIT BATU



dr. DIAN PUTRI MADANISTI
NIP. 19860113 201503 2 001