



**PEMERINTAH KOTA
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS BARU TENGAH**



Jalan Letnan Jendral Soeprapto No.30 RT. 26 Kelurahan Baru Tengah, Kota Balikpapan, Kode Pos 76132
Telp. (0524) 423468 Email : pbarutengah@gmail.com

KEPUTUSAN

KEPALA UPTD PUSKESMAS BARU TENGAH

NOMOR : 188.4 / KEP-051 / PKM-BRT

TENTANG

**TIM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT, URAIAN TUGAS, SARANA
PENGADUAN, DAN PROSEDUR PENGADUAN MASYARAKAT
DI UPTD PUSKESMAS BARU TENGAH**

**Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa
Kepala UPTD Puskesmas Baru Tengah,**

- Menimbang** : a. bahwa untuk mengoptimalkan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas dan terkoordinasi;
- b. bahwa dengan mempertimbangkan huruf a maka perlu untuk membuat Surat Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Baru Tengah tentang Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat, Uraian Tugas, Sarana Pengaduan, Dan Prosedur Pengaduan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Baru Tengah.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;

3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengaduan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2015 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019;
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Nomor 62 Tahun 2018;
8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
9. Peraturan Walikota Balikpapan Nomor 188.45-321/2017 Tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Pelayanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sebagai sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kota Balikpapan.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS BARU TENGAH TENTANG TIM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT, URAIAN TUGAS, SARANA PENGADUAN, DAN PROSEDUR PENGADUAN MASYARAKAT DI UPTD PUSKESMAS BARU TENGAH.

Kesatu : Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat pada UPTD Puskesmas Baru Tengah yang tercantum dalam lampiran keputusan ini dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari surat keputusan ini.

Kedua : Tim Pengelolaan Pengaduan pada UPTD Puskesmas Baru Tengah dimaksud pada diktum kesatu, bertugas :

1. Penanggung Jawab :
 - a. Menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di UPTD Puskesmas Baru Tengah yang meliputi Sumber Daya Manusia, sarana, prasarana serta anggaran yang memadai;
 - b. Memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaab pengaduan pelayanan di UPTD Puskesmas Baru Tengah.
2. Ketua :
 - a. Melakukan Pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di UPTD Puskesmas Baru Tengah;
 - b. Melakukan koordinasi dan monitoring atas kinerja pengelolaan pengaduan dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.
3. Anggota :
 - a. Melakukan Pengelolaan Pengaduan bersifat Manual Maupun Media Online kedalam Laporan Pengaduan;
 - b. Melakukan Kordinasi antara Pengelola dalam penyelesaian tindak lanjut pengaduan;
 - c. Meminta data pendukung kepada Pengadu apabila dibutuhkan;
 - d. Menyelesaikan Pengaduan hingga Tuntas sesuai dengan jangka waktu penyelesaian yang dibutuhkan;
 - e. Melaksanakan tugas terkait Pengelolaan Pengaduan yang diberikan oleh Penannngung J;wab/ Ketua;
 - f. Dalam Menjalankan tugas, semua jajaran pengelola pengaduan wajib menjaga, menyimpan dan merahasiakan informasi pengadu, substansi pengadu, dan dokumen

dokumen yang berhubungan dengan penyelesaian pengaduan yang bersifat rahasia dan sensitif.

- Ketiga : Sarana yang disiapkan untuk masyarakat untuk menyampaikan pengaduan adalah sbb :
1. Kotak Saran
 2. Telepon / SMS/ Whatsapp : 082157802692
 3. Media Online :
Instagram (puskesmasbarutengah)
Facebook (Puskesmas Baru Tengah)
 4. Email : pbarutengah@gmail.com
 5. Tatap Muka: Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat (Duta si MANTAP)
 6. Website Puskesmas : pkmbarutengah@balikpapan.go.id
- Keempat : Tim Pengelolaan Pengaduan pada UPTD Puskesmas Baru Tengah dimaksud pada diktum kesatu, dilarang antara lain :
1. Menghentikan Proses Pengaduan
 2. Menyebarkan Identitas Pengadu
 3. Menyebarkan Informasi Pengadu
 4. Memanfaatkan Informasi yang diperoleh untuk kepentingan lain selain penyelesaian pengaduan.
- Kelima : Prosedur Pengaduan Masyarakat di UPTD Puskesmas Baru Tengah merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam lampiran keputusan ini
- Keenam : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari ditemukan kekeliruan akan diadakan perbaikan atau perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Balikpapan

Pada Tanggal: 08 Januari 2020

KEPALA UPTD PUSKESMAS BARU TENGAH,



RULIDA OSMA MARISYA

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS BARU TENGAH
NOMOR 188.4 / KEP- 051 / PKM-BRT
TIM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT, URAIAN
TUGAS, SARANA PENGADUAN, DAN PROSEDUR
PENGADUAN MASYARAKAT DI UPTD PUSKESMAS BARU
TENGAH.

A. TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN

- | | | |
|---------------------------|---|-------------------------|
| 1 PENANGGUNG JAWAB | : | Drg Rulida Osma Marisya |
| 2 KETUA | : | Drg.Elsye Zita Monica |
| 3 ANGGOTA | : | H.Mugianti |
| | : | Miranda,SKM |

**B. PROSEDUR PENGADUAN MASYARAKAT DI UPTD PUSKESMAS BARU
TENGAH**

1. Prinsip Prosedur Pengelola Pengaduan Harus Bersifat respontif, Objektif, Adil, Rahasia dan Akuntabel
2. Masyarakat dapat Melakukan Pengaduan terhadap pelayanan Melalui Sarana dan Prasarana yang Telah disediakan Oleh Puskesmas.
3. Pengaduan kemudian ditelaah dan diverifikasi oleh Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan sebagai berikut:
 - a. Pengelola Melakukan verifikasi melalui identitas pelapor saMpai dengan substansi sampai data Pendukung pengaduan yang diterima;
 - b. Merumuskan apakah laporan pengaduan berupa sengketa atau berupa indikasi terhadap pelanggaran terhadap peraturan yang berlaku;
 - c. Mengidentifikasi subjek dan Objek Pengaduan;
 - d. Melakuka klarifikasiatas informasi dalam pengaduan serta meminta dokumen pendukung kepada pengadu apabila diperlukan;
 - e. Memastikan perlu atau tidaknya menggunakan fitur anonim dan rahasia;

- f. Menentukan kelayakan dan kelengkapan pengaduan untuk diteruskan ke Pihak Manajemen atau tidak;
- g. Apabila Pengaduan dinyatakan lengkap maka pengaduan akan diteruskan ke pihak Manajemen berdasarkan kategori pengaduan;
- h. Apabila substansi Pengelola Pengaduan berupa Aspiratif dapat diteruskan ataupun direspon langsung oleh Admin;
- i. Pengaduan yang memerlukan kordinasi lebih dari 1(satu) instansi dapat ditembuskan kepada pihak yang memiliki kewenangan terhadap pengaduan tersebut;
- j. Pengadu yang tidak memberikan kelengkapan data, maka pengaduan akan diarsipkan;
- k. Apabila Pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya, Maka akan meneruskan ke Tim Pengelola Pengaduan yang ada di Dinas kesehatan Kota Balikpapan;
- l. Pengaduan terkait penyalahgunaan Kewenangan maupun pelanggaran hukum oleh Aparatur dapat bisa langsung mengakses ke Whistle Blower System yang terdapat di Website Puskesmas;
- m. Melakukan Input Pengaduan secara langsung kedalam buku pengaduan baik berupa tatap muka, Kotak Saran, Telepon/ sms/ Whatsapp/ Media Online/ email Maupun saran Atau Masukan melalui website Puskesmas;
- n. Melakukan Perencanaan Tindak Lanjut yang akan diLaporkan PAda saat Rapat Tinjauan Manajemen.

4. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan

Tindak Lanjut dilakukan dengan cermat, cepat dan tidak melebihi jangka waktu penyelesaian sejak pengaduan diterima sebagai berikut:

- a. Permintaan Informasi dan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan 5 hari kerja;
- b. Pengaduan yang tidak bersifat pengawasan dan / atau tidaknya memerlukan pemeriksaan lapangan seambat-lambatnya diselesaikan selama 14 hari kerja;

- c. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pengawasan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 60 (Enam Puluh) hari kerja;
5. Mekanisme dan Pedoman Tindak Lanjut Pengaduan sebagai berikut:
 - a. Berkordinasi dengan pengelola pengaduan dalam penyelesaian pengaduan;
 - b. Memberikan respon awal dan jawaban atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan;
 - c. Memberikan informasi kepada pihak manajemen terkait status penyelesaian pengaduan apabila diperlukan.
6. Monitoring dan Evaluasi Pengaduan
 - a. Penanggung Jawab Pengaduan Masyarakat bertanggung jawab didalam proses pencatatan, pelaporan serta penilaian penyelenggaraan Pengaduan di UPTD Puskesmas Baru Tengah;
 - b. Evaluasi dilakukan 6 bulan sekali dalam setahun yang dilaporkan didalam Rapat Tinjauan Manajemen;
 - c. Hasil evaluasi dilaporkan kepada Pembina dalam hal ini adalah Kepala UPTD Puskesmas Baru Tengah sebagai sarana pengambil keputusan, penyempurnaan kebijakan dan perbaikan kualitas pelayanan publik;
 - d. Penanggung Jawab melakukan kompilasi praktik praktik baik serta inovasi didalam inovasi penyelesaian pengaduan.

KEPALA UPTD PUSKESMAS BARU TENGAH,



RULIDA OSMA MARISYA