



**PEMERINTAH KOTA DUMAI
DINAS KESEHATAN KOTA DUMAI
PUSKESMAS DUMAI BARAT**

Jl. MH.Thamrin No 33 Dumai - Kode Pos 28824
No.HP. 08117065900 - Email : pusk.db@gmail.com

**KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS DUMAI BARAT
NOMOR : 14/SK/PKMDB/2022**

**TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA PUSKESMAS DUMAI BARAT
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

KEPALA PUSKESMAS DUMAI BARAT,

- 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, responsive, akuntabel, berkesinambungan;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan dengan suatu keputusan;
- Mengingat** :
- 1. Undang-undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
 - 2. Undang-undang RI Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
 - 3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang

Pelayanan Publik;

4. Undang-undang Republik Indonesia nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan;
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 Tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, Dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi;
8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS DUMAI BARAT TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA PUSKESMAS DUMAI BARAT.

KESATU : 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

KEDUA : 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,c,e,f dan g adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan atau perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Dumai
Pada tanggal : 10 Mei 2022
KEPALA PUSKESMAS DUMAI BARAT



dr. Hj. NUKE H SETIATI, SP.KKLP
NIP.19680831 200212 2 001

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS
DUMAI BARAT
NOMOR : 14/ SK/PKMDB/2022
TANGGAL : 03 Januari 2022

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 Puskesmas Dumai Barat.
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - a. Tatap muka langsung kepada pejabat pengelola pengaduan di Puskesmas Dumai Barat
 - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Front Office atau surat yang dialamatkan ke Puskesmas Dumai Barat Jl. M. H Thamrin No. 33 Dumai – Kecamatan Dumai Barat 28824
 - c. Telephone : 08117065900
 - d. WA : 08117065900
 - e. Facebook : Puskesmas Dumai Barat II
 - f. Email : pusk.db@gmail.com
 - g. Website : <https://puskesmasdumaibarat.dumaikota.go.id>
 - h. Instagram : puskesmasdumaibarat
 - i. Youtube : @puskdumaibarat

B. Pejabat Pengelola Pengaduan

1. dr. Hj. Nuke H. Setiati, Sp.KKLP
2. Eka Meiti Elasari, Amd.Keb
3. Novi Vindiyani, Amd.PK

4. Asmeliasari, Amd. Kes
5. Dewi Indrayani, SKM
6. Nofrianti, SKM. MKM
7. Hasnidar, SKM

C. Tim Pengelola Pengaduan

Pembina : dr. Hj. Nuke H. Setiati, Sp. KKLP
 Ketua : Eka Meti Elasari, Amd. Keb
 Sekretaris : Novi Vindiyani, Amd. PK
 Anggota : Asmeliasari, Amd. Kes
 Dewi Indrayani, SKM
 Nofrianti, SKM. MKM
 Hasnidar, SKM

D. Unsur pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

1. Identitas pelapor/pengadu jelas
2. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas
3. Dilengkapi dengan data-data yang jelas

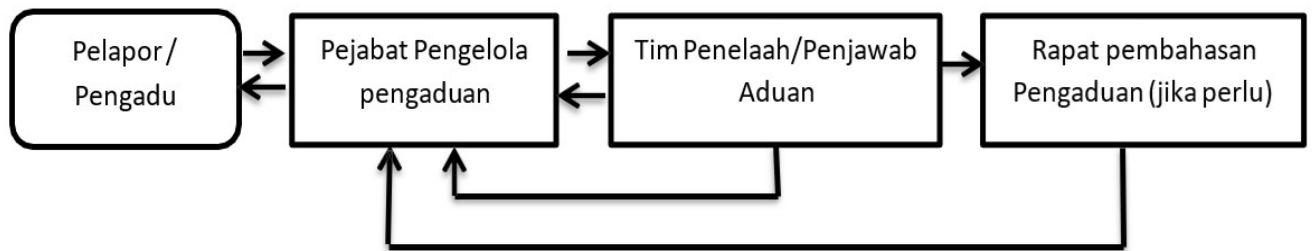
E. Tata Cara Penanganan Pengaduan

1. Semua pengaduan diterima oleh pejabat pengelola pengaduan
2. Pejabat pengelola pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media 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 statistic 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	:			

Ditetapkan di : Dumai
Pada tanggal : 03 Januari 2022
KEPALA PUSKESMAS DUMAI
BARAT



dr. Hj.NUKE H SETIATI,SP.KKLP
NIP.19680831 200212 2 001

