



PEMERINTAH KABUPATEN SAMBAS

DINAS KESEHATAN

Jalan Pembangunan Sambas No. 99 Kec. Sambas, Kalimantan Barat (79462)

Telp. (0562) 391691 Pos-el : dinaskesehatansambas@gmail.com

Laman: <https://dinkes.sambas.go.id>

KEPUTUSAN DINAS KESEHATAN
KABUPATEN SAMBAS
NOMOR 01.J TAHUN 2024

TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DINAS KESEHATAN KABUPATEN SAMBAS
TAHUN 2024

KEPALA DINAS KESEHATAN KABUPATEN SAMBAS

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada Standar Pelayanan maka perlu disusun pengelolaan pengaduan di Kabupaten Sambas yang sederhana, cepat, tuntas dan terkoordinasi;
- b. bahwa agar pengelolaan pengaduan dapat diproses secara efektif, efisien, transparan dan akuntabel sehingga dapat terwujud kepastian dalam menyelesaikan tindak lanjut, perlu membentuk Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- c. bahwa untuk memenuhi maksud sebagaimana huruf a dan huruf b perlu menetapkan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kabupaten Sambas, dengan Keputusan Kepala Dinas.
- 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 Pelayaann 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 Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik

- Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. 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);
 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
 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 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);
 12. Peraturan Bupati Sambas Nomor 80 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Sambas.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU** : Penetapan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kabupaten Sambas;
- KEDUA** : Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Tata Cara Penanganan Pengaduan, Unsur pengaduan yang harus dipenuhi, Alur Penanganan Pengaduan, Tugas Tim Pengaduan, Pejabat Pengelola Pengaduan, Tim Penjawab Aduan, dan Format Buku Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA huruf A, huruf B, huruf C, huruf D, huruf E, huruf F, huruf G, huruf H dan huruf I adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini;
- KETIGA** : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Sambas;

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 Sambas
pada tanggal 2 Januari 2024

KEPALA DINAS KESEHATAN
KABUPATEN SAMBAS.



GANJAR EKO PRABOWO

LAMPIRAN I

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN KABUPATEN SAMBAS

NOMOR : 01.J TAHUN 2024

PENETAPAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DINAS KESEHATAN KABUPATEN SAMBAS

PROSEDUR PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DINAS KESEHATAN KABUPATEN SAMBAS

A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan :

Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Tim Pengelola Pengaduan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Sambas, pengaduan dapat dilakukan melalui :

1. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Dinas Kesehatan Kabupaten Sambas.
2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Dinas Kesehatan Kabupaten Sambas.
3. Atau surat yang dialamatkan ke Dinas Kesehatan Kabupaten Sambas Jl. Pembangunan No. 99 Sambas.
4. Melalui Media Sosial :
 - SMS/WA : 0821 4953 2370
 - Website : <https://dinkes.sambas.go.id>
 - Facebook : <https://www.facebook.com/DinkesSambas>
 - Instagram : @dinaskesehatansambas
 - Youtube : Dinas Kesehatan Sambas
 - SP4N LAPOR

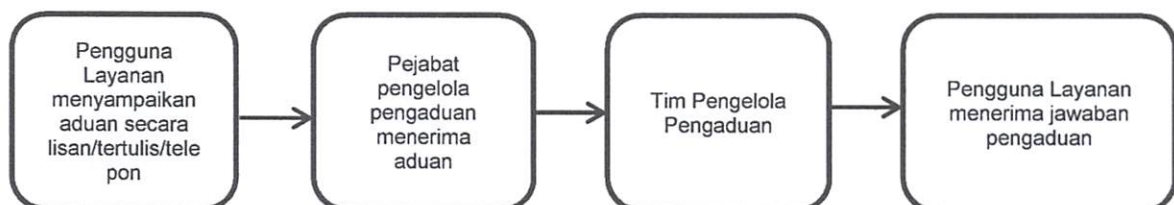
B. Tata Cara Penanganan Pengaduan

1. Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan / Tim Pengelola Pengaduan
2. Tim Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media SMS/WA/Telepon dan media social lainnya 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.

C. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

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

D. Alur Penanganan Pengaduan



E. Tugas Tim Pengaduan, terdiri dari :

- a. Pengarah, Pengarah terdiri dari Kepala Perangkat Daerah yang dalam hal ini adalah Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Sambas, bertugas:

- 1) Bertanggungjawab terhadap semua pelaksanaan kegiatan dalam rangka pelayanan pengaduan layanan masyarakat.
 - 2) Melakukan koordinasi dengan seluruh anggota Tim Pengaduan
 - 3) Melakukan Koordinasi dengan Perangkat daerah lain yang terkait masalah yang diadukan masyarakat.
- b. Ketua, Ketua Tim Pengaduan adalah Sekretaris Dinas Kesehatan Kabupaten Sambas, bertugas:
- 1) Melakukan koordinasi dengan seluruh Anggota Tim pengaduan Masyarakat Dinas Kesehatan
 - 2) Membagi tugas dan memberikan arahan kepada seluruh anggota Tim Pengaduan Masyarakat Dinas Kesehatan
 - 3) Melakukan evaluasi secara berkala terhadap pengelolaan Website Dinas Kesehatan dan Aplikasi Laporan SP4N.
- c. Sekretaris, Sekretaris adalah Kepala Sub Umum dan Aparatur Dinas Kesehatan, bertugas:
- 1) Menyiapkan Administrasi dalam mendukung pelaksanaan penanganan aduan masyarakat.
 - 2) Menyusun laporan atau jawaban terhadap aduan dari masyarakat.
- d. Anggota, bertugas:
- 1) Menerima aduan masyarakat baik tatap muka langsung, tertulis disampaikan ke kotak pengaduan atau surat langsung maupun tidak langsung (media social).
 - 2) Menjawab aduan dari masyarakat sesuai tugas pokok masing-masing
 - 3) Mengajukan aduan masyarakat kepada Ketua apabila tidak mampu diselesaikan atau diluar batas kewenangannya.

F. Jangka Waktu Penyelesaian

- a. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;
- b. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 3 hari kerja;
- c. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 3 hari kerja;
- d. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 7 hari kerja.

G. Nama-Nama Pejabat Penanggung Jawab Pengaduan Publik dan Tim Penelaah Aduan/Penjawab Aduan

No	JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	Kepala Dinas Kesehatan	Pengarah
2	Sekretaris	Ketua Tim Pengaduan
3	Kasubag Umum dan Aparatur	Sekretaris Tim Pengaduan
4	Kabid Sumber Daya Kesehatan	Penanggung jawab pengaduan bidang Sumber Daya Manusia Kesehatan, Litbang, kefarmasian dan Sistem Informasi Kesehatan
5	Kabid Pelayanan Kesehatan	Penanggung jawab Pengaduan Bidang Pelayanan kesehatan Primer, Rujukan dan Krisis Kesehatan serta Tata Kelola dan Mutu Kesehatan
6	Kepala Bidang Kesehatan Masyarakat	Penanggung jawab Pengaduan Bidang Kesehatan Keluarga dan Gizi, Promosi Kesehatan & Pemberdayaan Masyarakat serta Kesehatan Lingkungan, Kesehatan Kerja dan Kesejahteraan Olahraga
7	Kepala Bidang Pencegahan dan Pengendalian Penyakit	Penanggung jawab pengaduan Kepala Seksi Surveilans dan imunisasi, Kepala Seksi Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Menular dan Kepala Seksi Pencegahan dan Penyakit Tidak Menular dan

		Kesehatan Jiwa
8	Petugas Pelayanan Publik :	Menerima Pengaduan Masyarakat secara langsung
	- Melissa Fira Jayanti, A.Md. Far	Petugas Pelayanan Publik dan Admin Pengaduan Langsung
	- Kiki Farida, S.S.T	Petugas Pelayanan Publik dan Admin Pengaduan Langsung
	- Mega Nofiyanti, S.H	Petugas Pelayanan Publik dan Admin Pengaduan Langsung
	- Yogi Admaitari, A.Md. Kep	Petugas Pelayanan Publik dan Admin Pengaduan Langsung

KEPALA DINAS KESEHATAN
KABUPATEN SAMBAS



GANJAR EKO PRABOWO