

**LAMPIRAN II :**  
KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN  
KABUPATEN BIAK NUMFOR  
NOMOR : 13 TAHUN 2023  
TANGGAL : 08 Mei 2023  
TENTANG PERUBAHAN LAMPIRAN NAMA PENGELOLA  
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS  
KESEHATAN KABUPATEN BIAK NUMFOR

**A. PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN**

1. Pihak Pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang di berikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Biak Numfor.
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
  - a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Dinas Kesehatan Kabupaten Biak Numfor
  - b. Tertulis di sampaikan ke kotak Pengaduan yang disediakan di Dinas Kesehatan Kabupaten Biak Numfor atau melalui surat yang di alamatkan ke Dinas Kesehatan Kabupaten Biak Numfor.
  - c. SMS / WA NO. Hp. [0821-9834-9346](tel:0821-9834-9346) Pengaduan Layanan Publik
  - d. e-mail : [biakdinkes@gmail.com](mailto:biakdinkes@gmail.com)
  - e. LAPOR - SP4N ( Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat - Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional )

**B. PEJABAT PENGELOLA PENGADUAN**

1. Penina Umbo Maryen, SKM  
NIP 19710712 199803 2 007  
Jabatan : Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian  
No. Hp. : 0813-4478-7297
2. **Agusta Mansoben, A. Md. Keb**  
NIP. 19780707 200605 2 004  
Jabatan : Operator Pengaduan Layanan Publik  
No. Hp. : 0821-9667-0990

**C. TIM PENELAHAH atau PENJAWAB ADUAN, Terdiri atas :**

1. Sekretaris Dinas Kesehatan
2. Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan
3. Kepala Bidang Pencegahan dan Pengendalian Penyakit ( P2P )
4. Kepala Bidang Kesehatan Masyarakat
5. Kepala Bidang Sumber Daya Kesehatan ( SDK )
6. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
7. Penanggung Jawab Program Kegiatan di Lingkungan Dinas Kesehatan

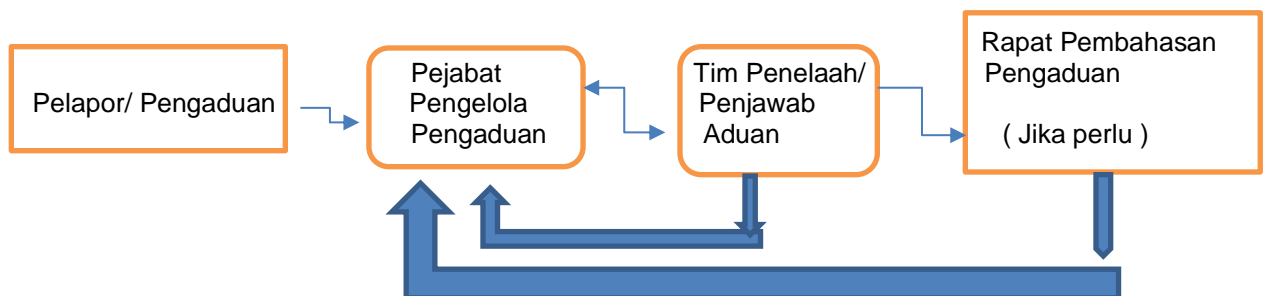
**D. UNSUR PENGADUAN**

1. Identitas pelapor / pengadu jelas
2. Informasi pengaduan yang di sampaikan valid dan lengkap

**E. TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN :**

1. Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan.
2. Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan baik yang disampaikan langsung/ tatap muka, secara tertulis atau melalui media SMS / WA / Telepon atau Email
3. Mencatat isi pengaduan, Bio data pengadu kedalam buku pengaduan dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/ Penjawab Aduan.
4. Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasidengan TimPenelaah/ penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan / pembahasan jika diperlukan.
5. Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/ jawaban atas aduan kepada pengadu dan/ atau pihak terkait.
6. Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, Menyusun laporan dan melaporkan pada Kepala Dinas Kesehatan.serta merekapitulasi jumlah pengaduan pada papan pengumuman/ informasi setiap bulan.

**F. ALUR PENANGANAN PENGADUAN**



G. FORMAT BUKU PENGADUAN

Nomor	:			
Tanggal Pengaduan	:			
Nama Pelapor/ Pengadu	:			
Nomor Telepon/ Hp	:			
Alamat	:			
e-mail	:			
Pekerjaan	:			
Tanggal Kejadian	:			
Mekanisme Pengaduan	:			
Isi Pengaduan	:			
Nama Terlapor	:			
N I P	:			
Instansi	:			
Jabatan	:			
Hasil Penelahaan	:	Perlu Pengawasan	Tidak perlu Pengawasan	Lain - Lain
Tindak Lanjut	:			

Biak, 02 Januari 2024

Kepala Dinas Kesehatan  
Kabupaten Biak Numfor

**DAUD DUWIRI, SKM., M.Kes**  
PEMBINA  
NIP. 19780202 199712 1 001