



PEMERINTAH KABUPATEN BIAK NUMFOR
DINAS KESEHATAN

JL. Dr. Sam Ratulangi Telp/ Fax . (0981) 21074 / 27306 Biak – Papua

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN KABUPATEN BIAK NUMFOR
NOMOR : 188.4/ 25/ SK- KADINKES / I/ 2022

TENTANG

**PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADADINAS KESEHATAN KABUPATEN BIAK NUMFOR**

KEPALA DINAS KESEHATAN KABUPATEN BIAK NUMFOR

Lampiran

: 1 (satu)

Menimbang

- a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada Standar Pelayanan maka perlu di susun pengelolaan pengaduan ;
- b. bahwa untuk mencapai maksud tersebut perlu disusun suatu mekanisme pengelolaan pengaduan dengan mengedepankan asa mudah, responsif, akuntabel, berkesinambungan ;
- c.

bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a. perlu ditetapkan dengan suatu Surat Keputusan.

Mengingat

1. Undang-Undang RI Nomor 21 Tahun 2001 tentang Otonomi Khususbagi Provinsi Papua
2. Undang-Undang RI Nomor 23 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah
3. Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
4. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) ;
5. Undang – Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negar (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494)
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik ;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
8. 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 ;

MEMUTUSKAN

Menetapkan

:

PERTAMA

:

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN KABUPATEN BIAK NUMFOR
TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS
KESEHATAN KABUPATEN BIAK NUMFOR

- KEDUA : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi :
- a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Biak Numfor
 - 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;
- KETIGA : Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Pejabat Pengelola Pengaduan, Tim Penjawab Aduan, Unsur pengaduan yang harus di penuhi, Tata cara Penanganan Pengaduan , Alur Penanganan Pengaduan dan format atau Buku Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA huruf a, b, c, d, e, f dan g adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- KEEMPAT : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal di tetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini maka akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Biak
Pada Tanggal : 17 Januari 2022



Pt. Kepala Dinas Kesehatan
Kabupaten Biak Numfor

DAUD NATANIEL DUWIRI

LAMPIRAN:
KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN
KABUPATEN BIAK NUMFOR
NOMOR : 25 TAHUN 2022
TANGGAL : 17 JANUARI 2022
TENTANG PENGELOLAAN 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
 - d. e-mail :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. Maria Nova guinea Papare
NIP. 19751121 201511 2 001
Jabatan :Pengelola Bagian Umum
No. Hp. : 0812-4859-9311

C. TIM PENELAAH 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

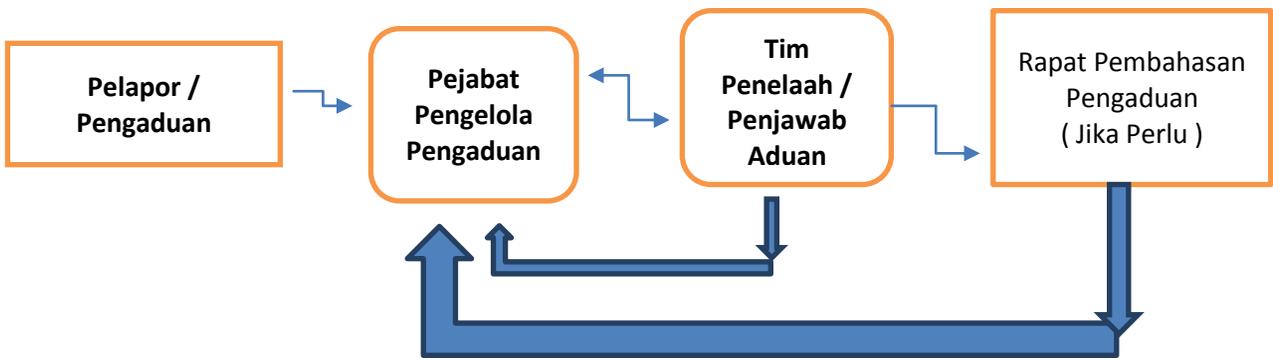
D. UNSUR PENGADUAN

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 ke dalam buku pengaduan dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/ Penjawab Aduan.
4. Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/ 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 merekapitulasij umlah 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	:			
NIP	:			
Instansi	:			
Jabatan	:			
Hasil Penelaahan	:	Perlu Pengawasan	Tidak perlu Pengawasan	Lain - Lain
Tindak Lanjut	:			

Ditetapkan di : Biak
 Pada Tanggal : 17 Januari 2022



Plt. Kepala Dinas Kesehatan
 Kabupaten Biak Numfor

DAUD NATANIEL DUWIRI