 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**

**PADA DINAS 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.  c. | bahwa untuk mencapai maksud tersebut perlu disusun suatu mekanisme pengelolaan pengaduan dengan mengedepankan asa mudah, responsif, akuntabel, berkesinambungan ;  bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana di maksud dalam huruf a. perlu ditetapkan dengan suatu Surat Keputusan. |
| **Mengingat** | : | 1. | Undang-Undang RI Nomor 21 Tahun 2001 tentang Otonomi Khusus bagi 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.  6  7.  8. | 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 )  Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik ;  Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan  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  KETIGA  KEEMPAT | :  :  : |  | Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi :   1. Prosedur Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Biak Numfor 2. Pejabat Pengelola Pengaduan 3. Tim Penelaah/ Penjawab Aduan 4. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi 5. Tata cara penanganan Pengaduan 6. Alur Penanganan Pengaduan; dan 7. Format buku pengaduan;   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.  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

 Plt. Kepala Dinas Kesehatan

Kabupaten Biak Numfor



**DAUD DUWIRI, SKM., M.Kes**

PEMBINA

NIP. 19780202 199712 1 001

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

1. PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN
2. 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.
3. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
4. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Dinas Kesehatan Kabupaten Biak Numfor
5. Tertulis di sampaikan ke kotak Pengaduan yang disediakan di Dinas Kesehatan Kabupaten Biak Numfor atau melalui surat yang dialamatkan ke Dinas Kesehatan Kabupaten Biak Numfor.
6. SMS / WA
7. e-mail : biakdinkes@g.mail.com
8. LAPOR - SP4N ( Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat - Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional )
9. PEJABAT PENGELOLA PENGADUAN
10. Penina Umbo Maryen, SKM

NIP 19710712 199803 2 007

Jabatan : Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

No. Hp. : 0813-4478-7297

1. Maria Novaguinea Papare

NIP. 19751121 201511 2 001

Jabatan : Pengelola Bagian Umum

No. Hp. : 0812-4859-9311

1. TIM PENELAAH atau PENJAWAB ADUAN, Terdiri atas :
2. Sekretaris Dinas Kesehatan
3. Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan
4. Kepala Bidang Pencegahan dan Pengendalian Penyakit ( P2P )
5. Kepala Bidang Kesehatan Masyarakat
6. Kepala Bidang Sumber Daya Kesehatan ( SDK )
7. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
8. Penanggung Jawab Program Kegiatan di Lingkungan Dinas Kesehatan
9. UNSUR PENGADUAN
10. Identitas pelapor / pengadu jelas
11. Informasi pengaduan yang di sampaikan valid dan lengkap
12. TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN :
13. Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan.
14. Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan baik yang disampaikan langsung/ tatap muka, secara tertulis atau melalui media SMS / WA / Telepon atau Email
15. Mencatat isi pengaduan, Bio data pengadu kedalam buku pengaduan dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/ Penjawab Aduan.
16. Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasidengan TimPenelaah/ penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan / pembahasan jika diperlukan.
17. Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/ jawaban atas aduan kepada pengadu dan/ atau pihak terkait.
18. Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, Menyusun laporan dan melaporkan pada Kepala Dinas Kesehatan.serta merekapitulasi jumlah pengaduan pada papan pengumuman/ informasi setiap bulan.
19. ALUR PENANGANAN PENGADUAN

Rapat Pembahasan

Pejabat Tim Penelaah/ Pengaduan

Pelapor/ Pengaduan Pengelola Penjawab

Pengaduan Aduan ( Jika perlu )

1. 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, 17 Januari 2022

Plt. Kepala Dinas Kesehatan

Kabupaten Biak Numfor



**DAUD DUWIRI, SKM., M.Kes**

PEMBINA

NIP. 19780202 199712 1 001