



KEPUTUSAN
KEPALA PUSKESMAS BOSNIK
NOMOR : 445/ 025/ BSNK/ SK/ III/ 2023

TENTANG

**TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA PUSKESMAS BOSNIK DISTRIK BIAK TIMUR**

KEPALA PUSKESMAS BOSNIK,

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan publik yang berkualitas serta berpedoman pada Standar Pelayanan, perlu menetapkan tim pengelola pengaduan Puskesmas Bosnik Distrik Biak Timur;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan Keputusan Kepala Puskesmas Bosnik tentang Tim Pengelola Pengaduan Puskesmas Bosnik Distrik Biak Timur;
- 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. 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)
 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 ;
 9. Keputusan Bupati Biak Numfor Nomor 313/ 440/ Tahun2020 tentang Penetapan Fasilitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Karakteristik Wilayah dan Kemampuan Penyelenggaraannya.

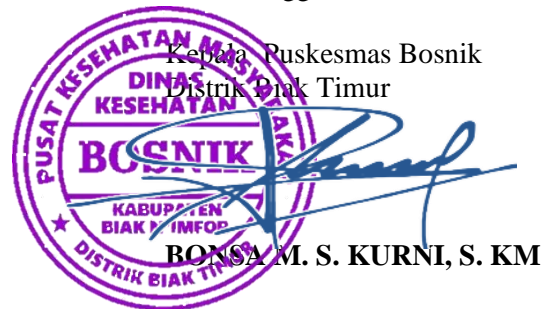
MEMUTUSKAN

- Menetapkan** :
- PERTAMA** : Pejabat Pengelola Pengaduan Puskesmas Bosnik Distrik Biak Timur, sebagaimana tercantum dalam Lampiran I (Satu) Keputusan ini.

- KEDUA : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi :
- a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
 - b. Pejabat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik;
 - c. Tim Penelaah/ Penjawab Aduan Pelayanan Publik;
 - d. Unsur Pengaduan Pelayanan Publik yang harus dipenuhi;
 - e. Tata Cara Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik;
 - f. Alur Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik; dan
 - g. Format Buku Pengaduan Pelayanan Publik;
- KETIGA : Prosedur dan Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana tercantum dalam Lampiran II (Dua) Keputusan ini.
- KEEMPAT : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini maka akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bosnik

Pada Tanggal : 10 Maret 2023



LAMPIRAN I
 KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS BOSNIK
 DISTRIK BIAK TIMUR
 NOMOR : 445/ 025/ BSNK/ SK/ III / 2023
 TENTANG
 TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
 PUSKESMAS BOSNIK DISTRIK BIAK TIMUR

TIM PENGELOLA PENGADUAN
 PUSKESMAS BOSNIK DISTRIK BIAK TIMUR

NO	NAMA/ NIP	PANGKAT GOL./ RUANG	JABATAN POKOK	KEDUDUKAN NASKAH TIM
A.	Tim Penelaah/ Penjawab Aduan Pelayanan Publik			
1.	Habel Jimmy Yawan, A.Md.Kep 19870125 200909 1 001	Penata Muda Tk. I/ III b	Kepala Tata Usaha	Ketua Pejabat Pengaduan
2.	Desi Susanti Mirino, AMAK 19791222 201104 2 001	Pengatur Tk. I/ II d	Penanggung Jawab Laboratorium dan U K M	Koordinator Pengaduan Bagian Upaya Kesehatan Masyarakat (merangkap anggota)
3.	Nur Amaliah, S.Tr.Kes	-	Penanggung Jawab Kesehatan Lingkungan	Anggota
4.	dr. Mario Henrico Gultom	-	Dokter Puskesmas dan Penanggung Jawab U K P	Koordinator Pengaduan Bagian Upaya Kesehatan Perorangan (merangkap anggota)
5.	Rosalina Rumayom, A.Md.Kep 19730524 199703 1 004	Pengatur Tk. I/ II d	Koordinator Rawat Inap	Anggota
6.	Stanley Ambrosius Ronsumbre, Amd.Kep 19830818 200605 1 002	Pengatur / II c	Koordinator Pustu Kajasbo dan Penanggung Jawab Prasarana/ Peralatan Puskesmas	Koordinator Pengaduan Bagian Prasarana dan Peralatan Puskesmas (merangkap anggota)
7.	Dwi Wahyuniasih, S.Tr.Keb 19770114 200502 2 006	Penata Muda Tk. I/ III b	Koordinator Imunisasi dan Poskeskam Soryar	Anggota
8.	Petrus Simyapen, AMK 19730812 199403 1 009	Penata Tk. I/ III d	Penanggung Jawab Mutu Pelayanan	Koordinator Pengaduan Bagian Mutu Pelayanan (merangkap anggota)
9.	Yetha Angganeta Ayer, AMK 19770321 200112 2 001	Penata Muda Tk. I/ III b	Koordinator Poli Umum	Anggota
B..	Pejabat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik			
1.	Belinda Barbalina Ronsumbre, A.Md.Kep 19831204 201104 2 002	Pengatur/ II c	Perawat	Pejabat Pengelola Pengaduan
2.	Henny Mathias Jantha, A.Md.Keb 19910910 201704 2 002	Pengatur Tk. I/ II d	Bidan	Penghubung Pejabat Pengelola Pengaduan

Ditetapkan di : Bosnik
 Pada Tanggal : 10 Maret 2023

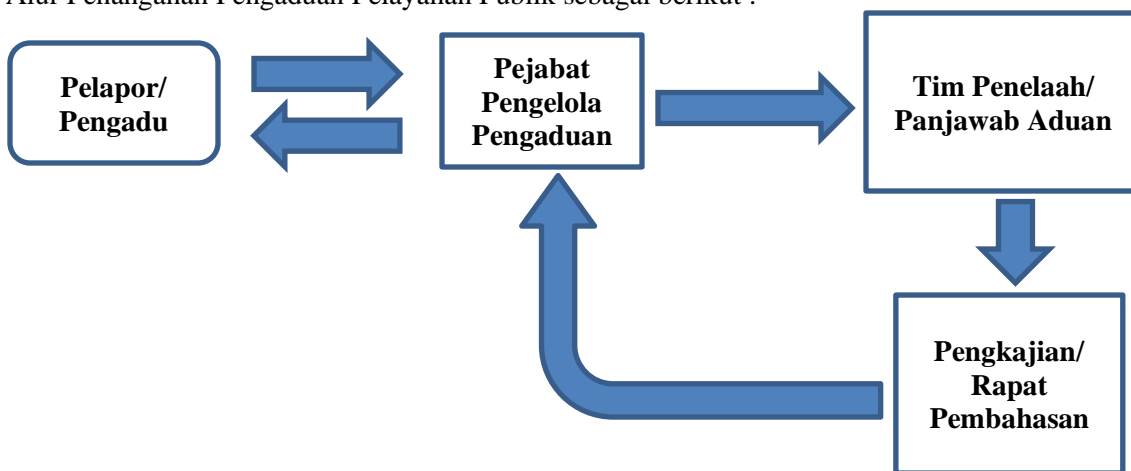
Kepala Puskesmas Bosnik
 Distrik Biak Timur



BONSA M.S. KURNI, S. KM

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS BOSNIK
DISTRIK BIAK TIMUR
NOMOR : 188.4/ 12/ SK-KAPUS/ VII / 2023
TENTANG
TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PUSKESMAS BOSNIK DISTRIK BIAK TIMUR

- A. Unsur Pengaduan :
1. Identitas pengadu lengkap terdiri dari nama, alamat dan nomor telepon dan/ atau nomor handphone yang dapat dihubungi.
 2. Objek pengaduan harus jelas.
- B. Tata Cara Pengaduan Prosedur dan Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Puskesmas Bosnik Distrik Biak Timur.
1. Pihak Pengadu menyampaikan Pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pada Puskesmas Bosnik.
 2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik di Puskesmas Bosnik
 - b. Tertulis disampaikan ke Pejabat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik di Puskesmas Bosnik
 - c. Nomor HP : 082217844397 / 081354612629
 - d. e-mail : bosnikpuskesmas@yahoo.com
- C. 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 Telepon dan e-mail ke dalam buku pengaduan dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/ Penjawab Aduan
 3. Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/ Penjawab Aduan 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 statistik pengelolaan pengaduan kepada Kepala Puskesmas Bosnik
- D. Pejabat Penelaah/ Penjawab Aduan terdiri dari :
1. Kepala Tata Usaha Puskesmas Bosnik
 2. Penanggung Jawab Upaya Kesehatan Masyarakat
 3. Penanggung Jawab Upaya Kesehatan Perorangan
 4. Penanggung Jawab Prasarana dan Peralatan Puskesmas
 5. Penanggung Jawab Mutu Pelayanan
 6. Koordinator Poli Umum
 7. Koordinator Rawat Inap
 8. Koordinator Imunisasi
 9. Koordinator Kesehatan Lingkungan
- E. Pejabat Pengelola Pengaduan melakukan pencatatan setiap adanya pihak – pihak yang mengadu
- F. Alur Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik sebagai berikut :



Ditetapkan di : Bosnik
Pada Tanggal : 10 Maret 2023

Kepala Puskesmas Bosnik
Distrik Biak Timur

BONSA M. S. KURNI, S. KM