



**PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS TANJUNG**

Jln. Imam Ibnu Qulun Setuik-Tanjung Kec. Bunguran Timur Laut
Prov. Kepulauan Riau Kode pos: 29761 Telp: 0822 8902 5903
email: pkmtanjungnatuna@gmail.com
TANJUNG



**KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS TANJUNG
NOMOR : 006 /SK-PKM/870**

**TENTANG
PENUNJUKAN TIM PENGADUAN MASYARAKAT
PADA PUSKESMAS TANJUNG**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA PUSKESMAS TANJUNG**

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pengelolaan pelaporan dan pengaduan pelayanan publik yang cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan serta untuk membantu upaya peningkatan mutu pelayanan publik di Puskesmas Tanjung sehingga pengguna layanan semakin dimudahkan dalam memperoleh hak-haknya;
 - b. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan Puskesmas Tanjung maka diperlukan pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Tanjung ;
 - c. bahwa untuk memberikan Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud huruf a dan b maka dipandang perlu untuk menetapkan Pengelolaan Pelaporan dan Pengaduan Pelayanan Publik di Puskesmas Tanjung;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
 2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi pelaksanaan Reformasi Birokrasi;
 4. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor 10 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informasi;
 5. Peraturan Bupati Nomor 19 Tahun 2020 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten natuna Tahun 2020 Nomor 19);
 6. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;

7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas;

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS TENTANG PENUNJUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA PUSKESMAS TANJUNG;

Kesatu : Menetapkan Nama-nama sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini sebagai tim Tim Pengaduan Masyarakat pada Puskesmas Tanjung Kabupaten Natuna;

Kedua : Tim Pengelola Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Kesehatan Kabupaten Natuna sebagaimana dimaksud pada Diktum Kesatu mempunyai Tugas :

a. Pengarah

Pengarah adalah Kepala SKPD/OPD yang dalam hal ini adalah Kepala Puskesmas Tanjung, bertugas :

- Bertanggungjawab terhadap semua pelaksanaan kegiatan dalam rangka pelayanan Pengelolaan Penanganan Pengaduan Masyarakat.
- Melakukan Koordinasi dengan seluruh anggota Tim Pengelola Penanganan Pengaduan masyarakat.
- Melakukan Koordinasi dengan SKPD lain yang terkait masalah yang diadukan masyarakat.

b. Ketua

Ketua Tim Pengelola Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah Kepala Tata Usaha, yang bertugas :

- Melakukan Koordinasi dengan seluruh Anggota Tim Pengelola Penanganan Pengaduan Masyarakat Puskesmas Tanjung Kecamatan Bunguran Timur Laut.
- Membagi tugas dan memberikan arahan kepada seluruh anggota TIM pengelola penanganan Pengaduan Masyarakat.
- Melakukan evaluasi secara berkala terhadap pengelolaan Website dan Sosial Media Puskesmas Tanjung

c. Sekretaris

Sekretaris adalah Ketua PJ Mutu , yang bertugas:

- Menyiapkan administrasi dalam mendukung pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat.
- Menyusun Laporan atau jawaban terhadap aduan dari masyarakat.

d. Anggota

- Menjawab aduan dari masyarakat sesuai tugas pokoknya masing-masing.
- Mengajukan aduan masyarakat kepada ketua apabila tidak mampu diselesaikan atau diluar batas kewenangannya.

e. Admin

- Menerima aduan masyarakat baik melalui kotak saran, sms, telepon, website ataupun email.
- administrasi pengaduan.
- Melaksanakan Menyalurkan pengaduaan kepada pejabat/petugas /Anggota penghubung berdasarkan jenis pelayanan yang diadukan
- Melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan.
- Mengkoordinasikan informasi penanganan pengaduan antar pengelola pengaduan / admin sesuai jenis Pelayanannya.

Ketiga : Pengaduan dari Masyarakat dilaksanakan dengan menggunakan sarana sebagai berikut :

- Kotak Pengaduan
- Telepon/SMS
- Website
- Sosial Media FB/IG

Keempat : Unsur pengaduan terdiri dari:

- Identitas lengkap pelapor terdiri dari nama lengkap, alamat dan nomor telepon yang dapat dihubungi;
- Objek pengaduan yang disampaikan valid dan jelas;
- Pengaduan dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pelapor menerima pelayanan;
- Pengaduan secara tertulis sekurang-kurangnya memuat informasi tentang identitas lengkap pelapor, uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materil atau immateril yang diderita, permintaan penyelesaian yang diajukan, tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan;
- Pengaduan harus disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduannya;
- Jika pelapor membutuhkan dokumen terkait dengan pengaduannya untuk mendukung pembuktian, penyelenggara dan/atau pelaksana pengelola pengaduan wajib memberikannya;
- Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pelapor melengkapi materi selambat-lambatnya 10 (sepuluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari admin pengaduan;
- Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada poin sebelumnya, pelapor dianggap mencabut aduannya dan berkas pengaduan akan diarsipkan;
- Apabila berkas pengaduan telah dinyatakan lengkap, admin pengaduan akan meneruskan pengaduan kepada pejabat tindak lanjut pengaduan berdasarkan

kategori pengaduan sesuai dengan prosedur yang berlaku;

- Tanda Terima pengaduan baik yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung sekurang-kurangnya memuat identitas pelapor secara lengkap, uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, tempat dan waktu penerimaan pengaduan dan tanda tangan serta nama admin yang menerima pengaduan;
- Untuk memberikan tanggapan pengaduan, dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi penyelenggara pelayanan publik;
- Dalam memeriksa materi pengaduan, pelaksana pengelola pengaduan wajib berpedoman pada prinsip independen, non diskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya;
- Jawaban atas aduan kepada pelapor dan/ atau pihak terkait sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan pelapor;
- Pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih dari 1 (satu) instansi dapat ditembuskan kepada pihak yang memiliki kewenangan terhadap pengaduan tersebut;
- Identitas pelapor serta dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penyelesaian pengaduan yang bersifat rahasia dan sensitif harus dijaga, disimpan dan dirahasiakan.

KELIMA : Mekanisme dan tata cara pengaduan sebagai berikut:

- Pelapor menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Puskesmas Tanjung baik secara langsung atau tidak langsung;
- Pelapor harus mengisi identitas lengkap, tujuan dan objek pengaduan;
- Pengaduan secara langsung dapat dilakukan dengan mendatangi Puskesmas Tanjung bertatap muka langsung dengan admin pengaduan dan mengisi formulir pengaduan;
- Pengaduan secara tidak langsung dapat disampaikan melalui e-mail, sosial media, nomor telepon pengaduan, SMS dan *website* ,e-mail Puskesmas Tanjung
- Admin pengaduan memverifikasi pengaduan mulai dari identitas pelapor, mengidentifikasi subjek dan objek pengaduan, substansi sampai data dukung pengaduan yang diterima serta merumuskan laporan pengaduan;
- Admin pengaduan melakukan klarifikasi atas informasi dalam pengaduan;
- Admin pengaduan akan memberikan tanda terima dokumen pengaduan baik yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung kepada pelapor;
- Pelapor dihimbau untuk menunggu jawaban atas pengaduan yang akan disampaikan langsung kepada pelapor sesuai dengan jangka waktu

penyelesaian dari masing-masing kategori prioritas penyelesaian pengaduan.

KEENAM : Penyelesaian pengaduan akan dijawab sesuai dengan urutan prioritas. Kriteria masing-masing prioritas sebagai berikut:

1. Prioritas Utama
 - ❖ Pengaduan yang berkadar pengawasan;
 - ❖ Pengaduan yang memerlukan pemeriksaan lapangan;
2. Prioritas Menengah
 - ❖ Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan;
 - ❖ Pengaduan yang tidak memerlukan pemeriksaan lapangan;
3. Prioritas Akhir
 - ❖ Pengaduan/laporan yang berupa permintaan informasi
 - ❖ Pengaduan/Laporan yang bersifat normatif.

KETUJUH : Jangka waktu penyelesaian pengaduan adalah:

- ⚡ Respon pemberian tanda terima dokumen pengaduan paling lambat 30 menit sejak laporan diterima admin pengaduan;
- ⚡ Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam 6 (keenam) hari kerja;
- ⚡ Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja;
- ⚡ Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja;

KEDELAPAN : ⚡ Pejabat tindaklanjut pengaduan membuat jadwal pembahasan aduan (jika diperlukan);

⚡ Pejabat tindaklanjut pengaduan bersama bidang terkait akan melakukan pembahasan pengaduan yang diterima;

⚡ Pejabat tindaklanjut pengaduan akan melaporkan hasil pembahasan kepada pejabat penanggung jawab pengelola pengaduan;

⚡ Pejabat penanggung jawab pengelola pengaduan akan melakukan evaluasi atas penyebab pengaduan dan penyelesaiannya, serta menetapkan tindakan korektif dan rekomendasi atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan sesuai materi pengaduan;

⚡ Admin pengaduan menyampaikan jawaban atas aduan kepada pelapor dan/atau pihak terkait.

- ✚ Pelapor dapat menyampaikan respon terkait jawaban yang diberikan kepada admin pengaduan;
- ✚ Admin pengaduan akan mengarahkan pelapor untuk mengisi form Survei Kepuasan Masyarakat.

KESEMBILAN : Pencatatan tindaklanjut pengaduan diantaranya:

- ✚ Rencana tindaklanjut perbaikan dapat dilakukan dengan menentukan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk berdasarkan hasil evaluasi dan laporan dari pejabat tidak lanjut pengaduan;
- ✚ Pejabat tindaklanjut pengaduan memantau tindak lanjut pengaduan dari pejabat berwenang terkait penyelesaian pengaduan;
- ✚ Penanggungjawab pengelola pengaduan melalui dan pejabat tindaklanjut pengaduan melakukan intervensi dengan pemantauan secara berkala atas penyelesaian pengaduan sejak pengaduan didisposisikan, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan untuk setiap substansi pengaduan, sebagai berikut:
 - 1) Selambat-lambatnya 3 hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian permintaan informasi;
 - 2) Selambat-lambatnya 8 hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan;
 - 3) selambat-lambatnya 35 hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian pengaduan yang memerlukan pemeriksaan lapangan.
- ✚ Apabila dalam jangka waktu tertentu setelah intervensi belum juga ada jawaban final atas penyelesaian pengaduan, pejabat tindaklanjut pengaduan menginformasikan kendala dan tindakan yang akan atau telah dilakukan kepada pelapor untuk memenuhi target jangka waktu penyelesaian;
- ✚ Admin pengaduan melakukan pemantauan atas tindaklanjut penyelesaian pengaduan di lingkungan penyelenggara pelayanan publik serta mengkoordinir pejabat tidak lanjut pengaduan pada masing-masing instansi terkait untuk menindaklanjuti pengaduan yang bersifat lintas instansi;

- ✦ Admin pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan kinerja pengelolaan pengaduan serta melaporkan kepada pejabat penanggungjawab pengelola pengaduan;
- ✦ Pelaporan kinerja penyelesaian pengaduan paling sedikit meliputi, jumlah laporan masuk, belum direspon, belum diselesaikan, serta rata-rata tindak lanjut penyelesaian pengaduan;
- ✦ Admin pengaduan mempublikasikan rekapitulasi penyelesaian pengelolaan pengaduan setiap bulannya;
- ✦ Evaluasi terhadap penyelenggaraan pengelolaan pelaporan dan pengaduan di lingkungan penyelenggara pelayanan publik dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik serta pemberian penghargaan dan sanksi;
- ✦ Evaluasi dilakukan secara berkala minimal 6 (enam) bulan sekali dalam setahun;
- ✦ Hasil evaluasi dipublikasikan pada Informasi Pelayanan Publik dan dapat diakses oleh publik;
- ✦ Hasil evaluasi dilaporkan kepada pembina sebagai sarana pengambilan keputusan, penyempurnaan kebijakan dan perbaikan kualitas pelayanan publik.

KESEPULUH : keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa jika terdapat kekeliruan dan kesalahan dalam penetapan ini akan diadakan perubahan dan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Tanjung
Pada Tanggal : Januari 2023

Kepala Puskesmas Tanjung


ZAINUDDIN, AMK
Penata / III.c
NIP. 19660307 199101 1 003

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA
PUSKESMAS TANJUNG
NOMOR : 006 /SK-PKM/2023
TANGGAL : 04 Januari 2023

**SUSUNAN TIM PENGADUAN MASYARAKAT
DI PUSKESMAS TANJUNG KABUPATEN NATUNA**

No	Nama	Jabatan	Jabatan Dalam Tim
1.	Zainuddin, AMK	Kepala Puskesmas	Penanggung Jawab
2.	Ns. Fennika R.Nainggolan,S.Kep.	KTU	Ketua
3.	dr.Devi Noviriyanti	Pj Mutu	Sekretaris
4.	dr. Rissa Oktafia Almita	PJ UKP	Anggota
5.	Marsella Domaropinlia Sinaga, S.Tr.Gz	PJ UKM	Anggota
6.	Yeni Wahyuni, A.M.Keb	PJ Jejaring&Jaringan	Anggota
7.	Elita Nopriantih, A.Md.KG	Admin	Admin
8.	Peny Ayunita, A.Md.Keb	Audit Internal	Admin
9.	Wia Chintia, A.Md.Keb	Pj Website	Admin

Ditetapkan di : Tanjung
Pada Tanggal : 2023

Kepala Puskesmas Tanjung



ZAINUDDIN, AMK

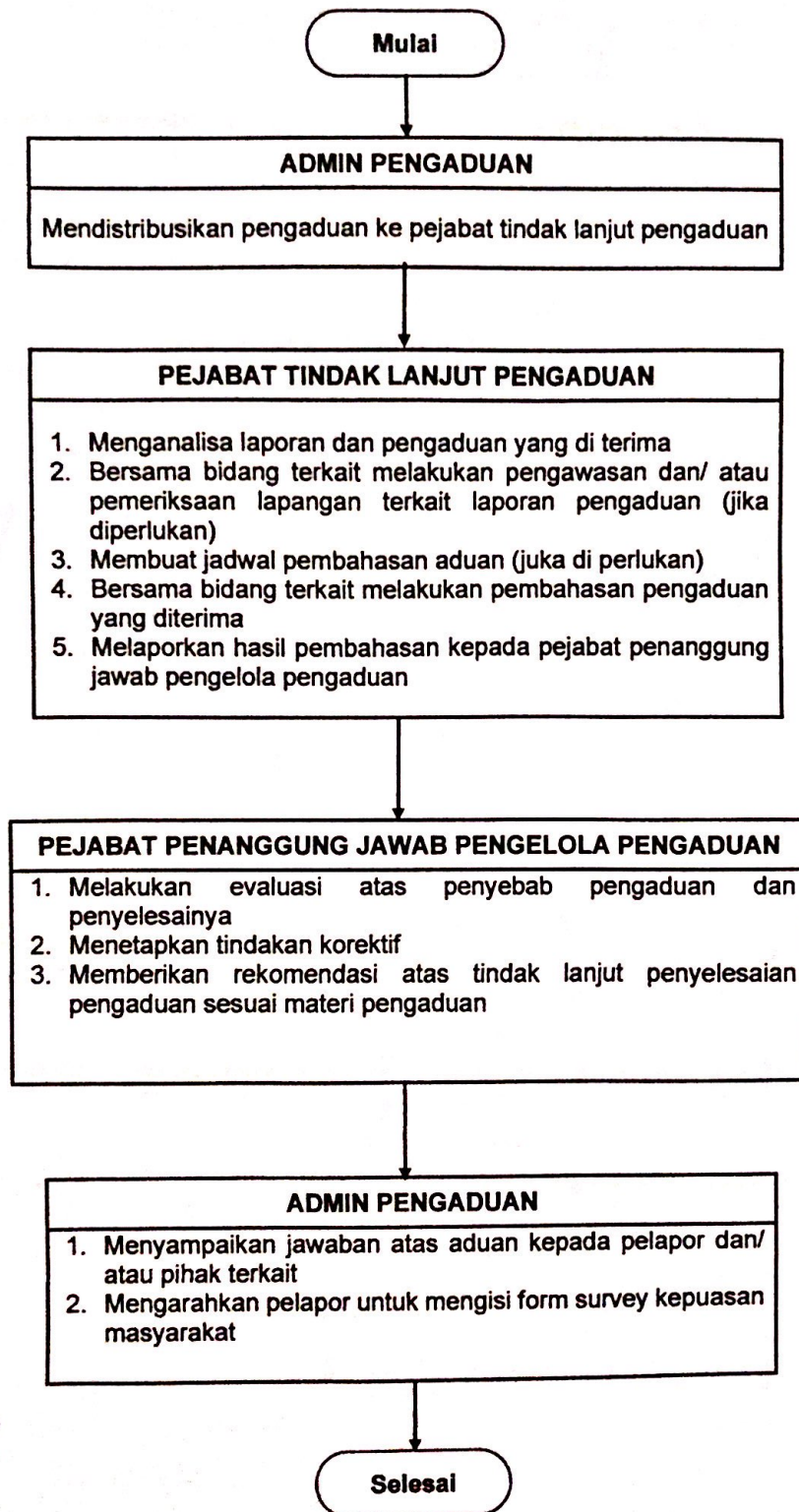
Penata /III.c

NIP. 19660307 199101 1 003

ALUR PENGADUAN PUSKESMAS TANJUNG



ALUR PENYELESAIAN PELAPORAN DAN PENGADUAN





**PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS TANJUNG**

Jln.Imam Ibnu Qulun Setuik -Tanjung Kec. Bunguran Timur Laut
Prov. Kepulauan Riau kode Pos: 29761 Telp: 0822 8902 5903
email: pkmtanjungnatuna@gmail.com



TANJUNG

**FORMULIR PENGADUAN DAN SARAN
PUSKESMAS TANJUNG**

Untuk meningkatkan dan memperbaiki pelayanan kami, silahkan menyampaikan keluhan dan saran dengan mengisi formulir berikut ini :

Tanggal : No.Telpon/WA :
Nama : Pekerjaan :
Alamat :

Keluhan :

.....
.....
.....

Saran :

.....
.....
.....

Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan kami di puskesmas?

☐ Buruk ☐ Cukup ☐ Baik ☐ Sangat Baik



**PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS TANJUNG**

Jln.Imam Ibnu Qulun Setuik -Tanjung Kec. Bunguran Timur Laut
Prov. Kepulauan Riau kode Pos: 29761 Telp: 0822 8902 5903
email: pkmtanjungnatuna@gmail.com



TANJUNG

**FORMULIR PENGADUAN DAN SARAN
PUSKESMAS TANJUNG**

Untuk meningkatkan dan memperbaiki pelayanan kami, silahkan menyampaikan keluhan dan saran dengan mengisi formulir berikut ini :

Tanggal : No.Telpon/WA :
Nama : Pekerjaan :
Alamat :

Keluhan :

.....
.....
.....

Saran :

.....
.....
.....

Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan kami di puskesmas?

☐ Buruk ☐ Cukup ☐ Baik ☐ Sangat Baik





PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS TANJUNG

Jln. Imam Ibnu Qulun Setuk -Tanjung Kec. Bunguran Timur Laut
Prov. Kepulauan Riau kode Pos: 29761 Telp: 0822 8902 5903
email: pkmtanjungnatuna@gmail.com



TANJUNG

PELAPORAN KINERJA PENYELESAIAN PENGADUAN

Laporan Kinerja Penyelesaian Pengaduan Bulan:

NO	No. Dokumen Pengaduan	Jumlah Laporan Masuk	Belum Direspon	Belum Diselesaikan	Diselesaikan	Rata-Rata Tindak Penyelesaian Pengaduan

Tanjung, 2023
Admin Pengaduan,

(
NIP.)