



PEMERINTAH KOTA SINGKAWANG
DINAS KESEHATAN DAN KELUARGA BERENCANA
UPT. PUSKESMAS SINGKAWANG UTARA II
Jl. Demang Akub Kel. Naram Kec. Singkawang Utara Kode Pos 79151

KEPUTUSAN

KEPALA UPT. PUSKESMAS SINGKAWANG UTARA II
NOMOR: 400.7 /008/ PKM SKW UTARA II TAHUN 2024

TENTANG

PEMBENTUKAN UNIT PENANGANAN PENGADUAN
PADA UPT.PUSKESMAS SINGKAWANG UTARA II

KEPALA UPT. PUSKESMAS SINGKAWANG UTARA II,

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka meningkatnya penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat maka perlu dibentuk Unit Penanganan Pengaduan pada UPT.Puskesmas Singkawang Utara II, yang terdiri dari kepala unit penanganan pengaduan dan pejabat/pengelola pengaduan pelayanan publik;
 - b. bahwa mereka yang namanya tercantum dalam lampiran Keputusan ini, dianggap cakap dan mampu untuk melaksanakan kegiatan tersebut;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala UPT.Puskesmas Singkawang Utara II tentang Pembentukan Unit Penanganan Pengaduan Pada UPT.Puskesmas Singkawang Utara II.
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Singkawang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 92, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4119);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);

5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
6. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
7. 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);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
9. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2016 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
11. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Singkawang Tahun 2016 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kota Singkawang Nomor 51), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Singkawang Tahun 2022 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kota Singkawang Nomor 82);
12. Peraturan Wali Kota Nomor 65 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana Kota Singkawang;
13. Peraturan Wali Kota Nomor 19 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kota Singkawang (Berita Daerah Kota Singkawang Tahun 2023 Nomor 27);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Pembentukan Unit Penanganan Pengaduan Pada UPT.Puskesmas Singkawang Utara II;

KEDUA : Unit Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU sebagaimana tercantum dalam Lampiran I, yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini, dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- 1) Prioritas penyelesaian pengaduan;
- 2) Penentuan pejabat yang menyelesaikan ;
- 3) Prosedur penyelesaian Pengaduan;
- 4) Rekomendasi Penyelesaian Pengaduan
- 5) Pemantauan dan Evaluasi Penyelesaian Pengaduan
- 6) Pelaporan proses dan hasil penyelesaian pengaduan kepada pimpinan; dan
- 7) Penyampaian hasil penyelesaian Pengaduan.

KETIGA : Segala bentuk saran dan pengaduan pelanggan dapat disampaikan melalui :

- 1) Penyampaian langsung ke Meja Pengaduan
- 2) Kotak Kepuasan
- 3) Kotak Saran dan Pengaduan
- 4) Email: singkawang2utara@gmail.com
- 5) Instagram: puskesmassingkawangutara2
- 6) FB : Puskemas Singkawang Utara II
- 7) Kontak Whatsapp: 0895 2595 9452
- 8) Scan Barcode dengan link:
<https://taplink.cc/puskesmasingkawangutara2>
- 9) SP4N Lapor

KETIGA : Formulir pengaduan langsung dan tidak langsung, tanda bukti penerimaan pengaduan, Mekanisme penanganan pengaduan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II, yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini;

KEEMPAT : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini, dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah pada Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana Kota Singkawang;

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Singkawang
pada tanggal 18 Januari 2024

Kepala UPT. Puskesmas
Singkawang Utara II



LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA UPT. PUSKESMAS
NOMOR : 400.7/ 008 /PKM SKW UTARA II TAHUN 2024
TANGGAL : 18 JANUARI 2024
TENTANG : PEMBENTUKAN UNIT PENANGANAN PENGADUAN
PADA UPT. PUSKESMAS SINGKAWANG UTARA II

DAFTAR PEMBENTUKAN UNIT PENANGANAN PENGADUAN
UPT. PUSKESMAS SINGKAWANG UTARA II

I. Kepala Unit Pengaduan (*)	: Nama : Teriansyah, SKM Pangkat : 3d NIP : 198006012006041014
II. Pejabat/Pengelola Pengaduan (**)	: Koordinator Tim: Nama : Erni Setiawati, A.Md.KG Pangkat : 3a NIP : 198809072014022002 Anggota : 1. Nama : Auliya M.Nor, S.K.M Pangkat : 3a NIP : 199004082022032009 2. Nama : Hany Yuliani,SKM Pangkat : 3a NIP : 199407272022032010 3. Nama : Rendra Aditia,A.Md.Kep Pangkat : 2c NIP : 199410072022031003 4. Nama : Mia Astina Amd.Kes Pangkat : 2c NIP : 199805102022032012
III. Pengelola Aplikasi SP4N Laporan (***)	: Nama : Auliya M.Nor, S.K.M Pangkat : 3a NIP : 199004082022032009

Kepala UPT.Puskesmas Singkawang Utara II

SRI NURYANI

Kepala UPT. Puskesmas
Singkawang Utara II



Keterangan :

(*) diisi Kepala Unit Pengaduan adalah sekretaris perangkat daerah/kasubag tata usaha UPT, apabila pola pengorganisasian penanganan pengaduan tidak melekat pada fungsi organisasi yang ada.

(**) diisi pelaksana yang bertugas sebagai pejabat pengelola pengaduan (boleh lebih dari satu)

(***) diisi pelaksana yang bertugas sebagai admin pada aplikasi SP4N Laporan

LAMPIRAN II : KEPUTUSAN KEPALA UPT. PUSKESMAS
NOMOR : 400.7/ /PKM SKW UTARA II TAHUN 2024
TANGGAL : 18 JANUARI 2024
TENTANG : PEMBENTUKAN UNIT PENANGANAN PENGADUAN
PADA UPT. PUSKESMAS SINGKAWANG UTARA II

A. FORMULIR PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK



PEMERINTAH KOTA SINGKAWANG
DINAS KESEHATAN DAN KELUARGA BERENCANA
UPT. PUSKESMAS SINGKAWANG UTARA II
Jl. Demang Akub Kel. Naram Kec. Singkawang Utara Kode Pos 79151

FORMULIR PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

No. pendaftaran :.....

Nama :.....
Alamat :.....
Pekerjajaan :.....
Nomor telp/E-mail :.....
Rincian Pengaduan :.....

Singkawang,2024

Petugas Pelayanan Publik
(penerima pengaduan pelayanan)

Pelapor
(Masyarakat yang mengadu)

(.....)
Nama dan Tanda Tangan

(.....)
Nama dan Tanda Tangan

B. TANDA BUKTI PENERIMAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK



PEMERINTAH KOTA SINGKAWANG
DINAS KESEHATAN DAN KELUARGA BERENCANA
UPT. PUSKESMAS SINGKAWANG UTARA II
Jl. Demang Akub Kel. Naram Kec. Singkawang Utara Kode Pos 79151

TANDA BUKTI
PENERIMAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Telah terima dari pengguna layanan publik :

Nama :

Alamat :

Pekerjaan :

Nomor telp/E-mail :

Pemberitahuan pengaduan :

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

Singkawang, 2024

Yang menerima

(.....)
Nama dan NIP

C. FORMULIR PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK SECARA TIDAK LANGSUNG



PEMERINTAH KOTA SINGKAWANG
 DINAS KESEHATAN DAN KELUARGA BERENCANA
UPT. PUSKESMAS SINGKAWANG UTARA II

Jl. Demang Akub Kel. Naram Kec. Singkawang Utara Kode Pos 79151

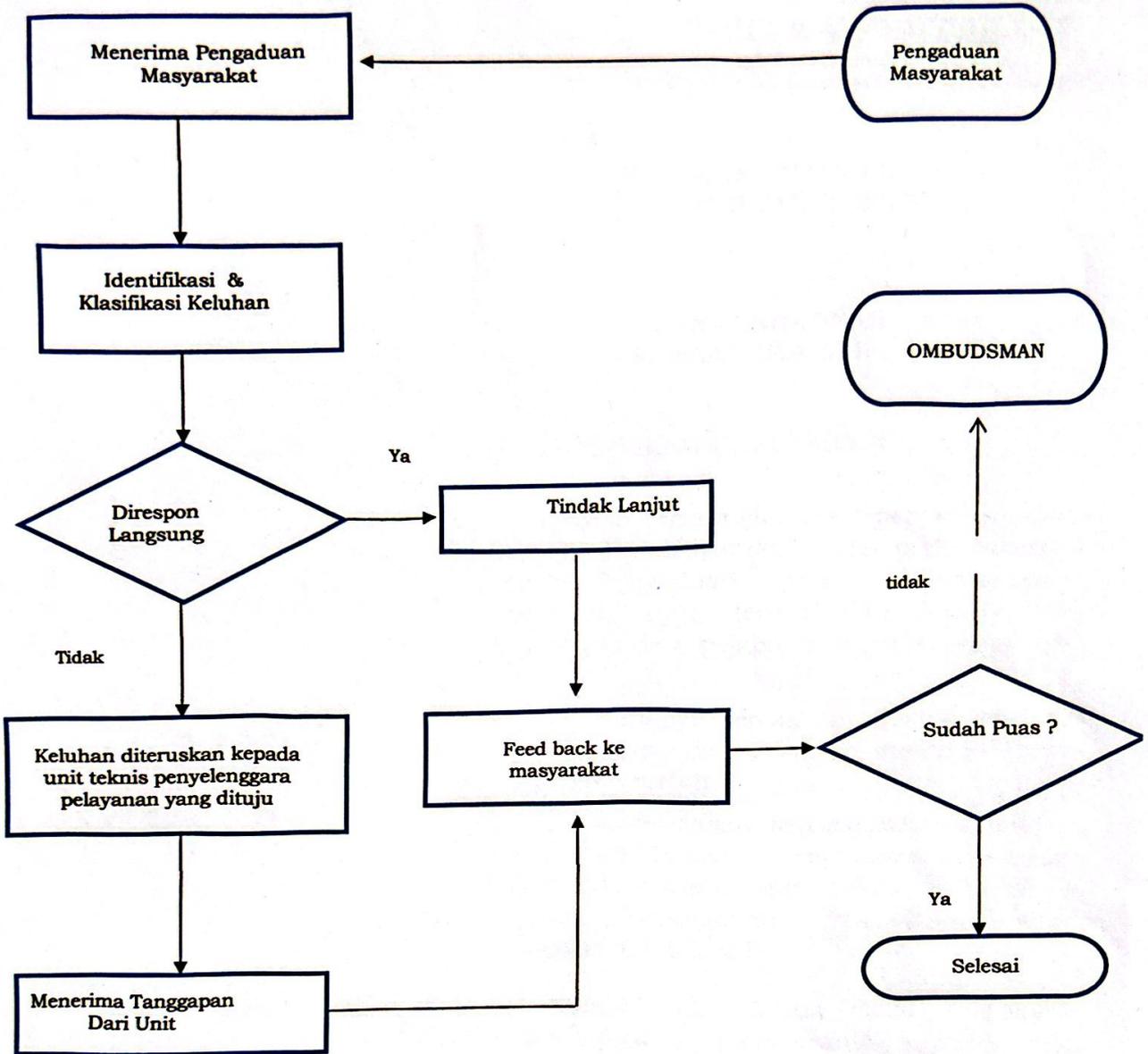
FORMULIR PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
 SECARA TIDAK LANGSUNG

NOMOR	:			
TANGGAL PENGADUAN	:			
NAMA PELAPOR	:			
TELP/HP/WA	:			
ALAMAT	:			
E-MAIL	:			
PEKERJAAN	:			
TANGGAL KEJADIAN	:			
MEDIA/SARANA PENGADUAN	:			
ISI PENGADUAN	:			
NAMA PETUGAS PENGELOLA PENGADUAN	:			
NIP	:			
JABATAN	:			
UNIT/BAGIAN/BIDANG	:			
HASIL PENELAAHAN	:	Berkadar Pengawasan	Tidak Berkadar Pengawasan	Lain-lain
TINDAK LANJUT	:			

Kepala Unit Penanganan Pengaduan

(.....)
 Nama dan NIP

D. MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT



Kepala UPT.Puskesmas
Singkawang Utara II

