



PEMERINTAH KABUPATEN PADANG PARIAMAN
DINAS KESEHATAN
Korong Padang Baru Nagari Parit Malintang Kec. Enam Lingsung



KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN KABUPATEN PADANG PARIAMAN
NOMOR 050/6.b/KEP/DINKES/2023

TENTANG

TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS KESEHATAN KABUPATEN PADANG PARIAMAN
TAHUN 2023

KEPALA DINAS KESEHATAN KABUPATEN PADANG PARIAMAN,

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada Standar Pelayanan maka perlu disusun pengelolaan pengaduan;
- b. Bahwa untuk mencapai maksud tersebut perlu disusun suatu mekanisme pengelolaan pengaduan dengan mengedepankan asa mudah, responsive, akuntabel, berkesinambungan;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan dengan suatu keputusan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);
2. Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun2009 Nomo112, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang – undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
4. Undang – undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 244, tambahan Lembaran Negara republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang – undang Nomo9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang – undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015Nomor 58, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679) ;
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional ;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;

8. Peraturan Bupati Kabupaten Padang Pariaman Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi serta tata Kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Padang Pariaman.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- Kesatu : Pengelolaan Pengaduan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Padang Pariaman
- Kedua : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada dictum KESATU meliputi :
- a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan ;
 - 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 dipenuhi, Tata Cara penanganan Pengaduan, Alur penanganan Pengaduan, dan Format Buku Pengaduan sebagaimana dimaksud pada dictum KEDUA huruf a,b,c,d,e,f dan g adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- Keempat : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di Parit Malintang
pada tanggal 8 Januari 2023

**KEPALA DINAS KESEHATAN
DINAS KESEHATAN,**

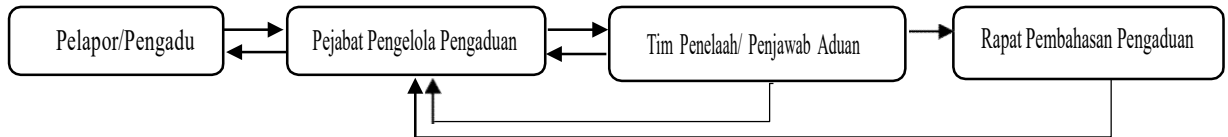


dr. H. Aspinuddin
NIP. 19640501 199803 1 001

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN
KABUPATEN PADANG PARIAMAN
NOMOR 050/6.b/KEP/DINKES/2023
TENTANG TIM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KESEHATAN
KABUPATEN PADANG PARIAMAN TAHUN 2023

- A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan :
1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau tidak secara langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Padang Pariaman;
 2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - a. Tatap Muka Langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Dinas Kesehatan Kabupaten Padang Pariaman
 - b. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan yang disediakan di Dinas Kesehatan Kabupaten Padang Pariaman atau Surat yang dialamatkan ke Dinas Kesehatan Kabupaten Padang Pariaman (Korong Padang Baru Kenagarian Parit Malintang Kecamatan Enam Lingsung Kabupaten Padang Pariaman)
 - c. WhatsApp : 0821 7070 8951
 - d. No. Handphone : 0812-6760-607
 - e. Email : dinkes@padangpariamankab.go.id
 - f. Website : dinkes.padangpariamankab.go.id
 - g. Facebook : Dinas Kesehatan Kab. Padang Pariaman
 - h. Instagram : [dinkes.padangpariamankab](https://www.instagram.com/dinkes.padangpariamankab)
- B. Pejabat Pengelola Pengaduan :
1. Ns. Irnawilis, S.Kep, MM/ NIP. 19710303 199101 2 002
 2. Decky Masri, SKM/ NIP. 19770627 201001 1 001
- C. Tim Penelaah/ Penjawab Aduan, terdiri atas :
1. dr. H. Aspinuddin/ NIP. 19640501 199803 1 001
 2. dr. Efriyeni/ NIP. 19730408 200212 2 002
 3. dr. Syafrinawati, MARS/ NIP. 19771005 199703 2 001
 4. Zairil. SKM, M.Kes/ NIP. 19690311 199203 1 006
 5. Eva Trisna Murni, SKM/ NIP. 19710405 199101 2 002
- D. Unsur Pengeduan yang harus dipenuhi, antara lain :
1. Identitas Pelapor / Pengadu Jelas
 2. Informasi pengaduan yang disampaikan Valid dan Jelas
- E. 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 SMS/ WA/ Telepon dan email ke dalam Buku Pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/ Penjawab Aduan.
 3. Pejabat pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/ Penjawab Pengaduan dengan membuat jadwal pertemuan/ pembahasan.
 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 pimpinan dan mempublikasikan statistik/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman informasi setiap bulannya.

F. Alur Penanganan Pengaduan



G. Format Buku Pengaduan

Nomor	:	
Tanggal Pengaduan	:	
Nama Pelapor	:	
Nomor Telepon/HP	:	
Alamat	:	
e-mail	:	
Pekerjaan	:	
Tanggal kejadian	:	
Mekanisme Pengaduan	:	
Isi Pengaduan	:	
Hasil Penelaah	:	
Tindak Lanjut	:	