



PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS PULAU TIGA



Jl. H. Yahya No. 1 Tanjung Batang, Pulau Tiga, Natuna, Kepulauan Riau 29788,
Pos-el puskesmaspulautiga@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS PULAU TIGA

NOMOR: 080/PKM/ 2024

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENGADUAN MASYARAKAT
UPTD PUSKESMAS PULAU TIGA KABUPATEN NATUNA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA UPTD PUSKESMAS PULAU TIGA

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pengelolaan pelaporan dan pengaduan pelayanan publik yang di berikan oleh UPTD Puskesmas Pulau Tiga sehingga pengguna layanan semakin dimudahkan dalam memperoleh hak-haknya;

b. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan UPTD Puskesmas Pulau Tiga maka diperlukan pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh UPTD Puskesmas Pulau Tiga;

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 UPTD Puskesmas Pulau Tiga;

- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2018 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2016 tentang Pedoman Managemen Puskesmas;
8. Permenkes Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
9. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor 10 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informasi;
10. Peraturan Bupati Nomor 29 Tahun 2020 Tentang Pedoman Standart Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2020 Nomor 19);

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS PEMBENTUKAN
TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA UPTD PUSEKSMAS PULAU TIGA

KESATU : Menetapkan nama - nama sebagaimana tercantum dalam
lampiran keputusan ini sebagai TIM Pengaduan Masyarakat
pada UPTD Puskesmas Pulau Tiga.

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 UPTD Puskesmas Pulau Tiga, bertugas :

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

b. Ketua

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

- Melakukan Koordinasi dengan seluruh anggota Tim Pengelola Penanganan Pengaduan Masyarakat UPTD Puskesmas Pulau Tiga Kecamatan Pulau Tiga.
- Membagi tugas dengan memberikan arahan kepada seluruh anggota Tim Pengelolaan Penanganan Pengaduan Masyarakat.
- Melakukan evaluasi secara berkala terhadap pengelolaan Website dan Sosial Media UPTD Puskesmas Pulau Tiga.

c. Sekretaris

Sekretaris adalah Ketua PJ Mutu, yang bertugas:

- Menyimpan 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 kewenangan

e. Admin

- Menerima aduan masyarakat baik melalui kotak saran, SMS, telepon, website ataupun email.
- Administrasi pengaduan.
- Melaksanakan menyalurkan pengaduan 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 pelayanan.

Pengaduan dari Masyarakat dilaksanakan dengan menggunakan sarana sebagai berikut :

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

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 pelapor, uraian pelayanan yang tidak sesuai

dengan standar dan uraian kerugian materil atau immateril yang diderita, permintaan penyelesaian yang di ajukan, tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.

- Pengaduan harus disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduannya.
- Jika Pelapor membutuhkan dokumen terkait dengan pengaduannya untuk 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 pangaduan kepada pejabat tindaklanjut 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 pangaduan 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 di jaga di simpan dan di rahasiakan.

Mekanisme dan tata cara pengaduan sebagai berikut:

- Pelapor menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan UPTD Puskesmas Pulau Tiga baik secara langsung atau tidak langsung.
- Pelapor harus mengisi identitas lengkap, tujuan dan objek pengaduan.
- Pengaduan secara langsung dapat dilakukan dengan mendatangi UPTD Puskesmas Pulau Tiga bertatap muka langsung dengan admin pengaduan dan mengisi formulir pengduan.
- Pengaduan secara tidak langsung dapat disampaikan melalui emai, sosial media (FB/IG), norot telepon pengaduan, SMS/whatsapp dan website UPTD Puskesmas Pulau Tiga.
- Admin pengaduan memverifikasi pngaduan mulai dari identitas pelapor, mengidentifikasi subjek dan objek pengaduan, substansi

sampai data dukung pengaduan yang diterima serta merumuskan laporan pengaduan.

- Admin pengaduan akan memberikan tanda terima dokumen pengaduan baik yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung kepada pelapor.
- Pelapor dihibau untuk menunggu jawaban atas pengaduan yang akan disampaikan langsung kepada palapor sesuai dengan jangka waktu penyelesaian dari masing-masing kategori prioritas penyelesaian pengaduan.

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;

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 (enam) hari kerja.
- Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan 14 (empat belas) hari kerja.

- Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja.
- Pejabat tindak lanjut pengaduan membuat jadwal pembahasan aduan (jika diperlukan);
- Pejabat tindak lanjut pengaduan bersama bidang terkait akan melakukan pembahasan pengaduan yang diterima.
- Pejabat tindak lanjut pengaduan akan melaporkan hasil pembahasan kepada pejabat penanggung jawab pengelolaan pengaduan.
- Pejabat penanggung jawab pengelolaan pengaduan akan melakukan evaluasi atas penyebab pengaduan dan penyelesaiannya, serta menetapkan tindakan korektif dan sesuai materi pengaduan.
- Admin pengaduan menyampaikan jawban atas aduan kepada palapor 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.

Pencatatan tindak lanjut pengaduan diantaranya:

- Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan menentukan prioritas dimulai dan unsur yang paling buruk berdasarkan hasil evaluasi dan laporan dari pejabat tindak lanjut pengaduan.
- Pejabat tindak lanjut pengaduan memantau tindak lanjut pengaduan dari pejabat berwenang terkait penyelesaian pengaduan.
- Penanggung jawab pengelola pengaduan mulai dan pejabat tindak lanjut pengaduan melakukan intervensi dengan pemantauan secara berkala atas penyelesaian pengaduan

sejak pengaduan disposisikan, berdasarkan indikator dan terget 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 waktu tertentu setelah intervensi belum juga ada jawaban final atas penyelesaian pengaduan, pejabat tindak lanjut pengaduan menginformasikan kendala dan tindakan yang akan atau telah dilakukan kepala pelapor untuk memenuhi target jangka waktu penyelesaian.
 - Admin pengaduan melakukan pemantauan aras tindak lanjut penyelesaian pengaduan dilingkungan penyelenggara pelayanan publik serta mengkoordinir pejabat tindak 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 penyelenggara pengelolaan pelaporan dan pengaduan di lingkungan penyelenggara pelayanan publik di lakukan 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 di publikasikan pada informasi pelayanan publik dan dapat di akses oleh publik.
- Hasil evaluasi dilaporkan kepada pembina sebagai sarana pengambilan keputusan, penyempurnaan kebijakan dan perbaikan kualitas pelayanan publik.

Ketiga : Keputusan ini berlakuk pada tanggal di tetapkan dengan ketentuan bahwa jika terdapat kekeliruan dan kesalahan dalam penetapan ini akan diadakan perubahan dan perbaikan sebagai mestinya.

Di Tetapkan di Pulau Tiga

Pada Tanggal : 05 April 2024

KEPALA PUSKESMAS,



DINA INARI MEMORINY,AMK

Penata (III/c)

NIP. 19851106 201001 2 023

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA
UPTD PUSKESMAS PULAU TIGA
NOMOR : 080 /PKM/2024
TANGGAL : 05 APRIL 2024
TENTANG : PEMBENTUKAN TIM
PENGADUAN MASYARAKAT
UPTD PUSKESMAS
PULAU TIGA

SUSUNAN TIM PENGADUAN MASYARAKAT
UPTD PUSKESMAS PULAU TIGA KABUPATEN NATUNA

No	Nama	Jabatan	Jabatan Dalam Tim
1	Dina Inari Memoriny, AMK	Kepala Puskesmas	Penanggung Jawab
2	drg. Risya Rahmadani	Dokter Gigi	Ketua
3	dr. Gita Titian Tera Indah	PJ. Mutu dan PJ. UKP	Sekretaris
4	Ranika Harahap, SKM	PJ. UKM	Anggota
5	Endang Sulistyowati, A.Md.Keb	PJ Jejaring dan Jaringan	Anggota
6	Wan Martadevi Syafitri, A.Md.Keb	Admin	Admin
7	Arman Wahyudi, AMK	Audit Internal	Admin
8	Herizal Saputra, A,Md.Kep	PJ. Website	Admin

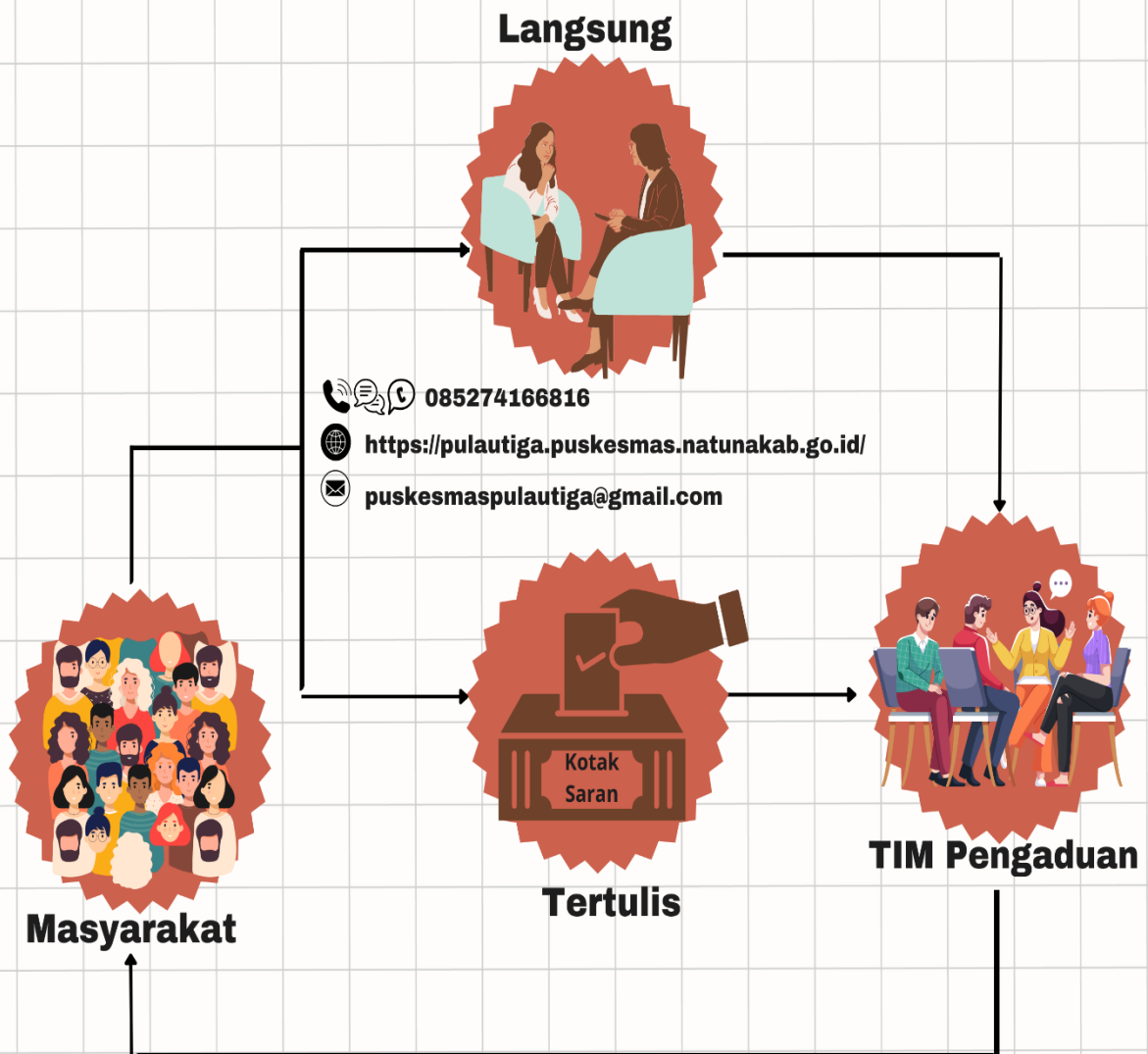
KEPALA PUSKESMAS



DINA INARI MEMORINY,AMK
Penata (III/c)
NIP. 19851106 201001 2 023



ALUR PELAYANAN PENGADUAN UPTD PUSKESMAS PULAU TIGA



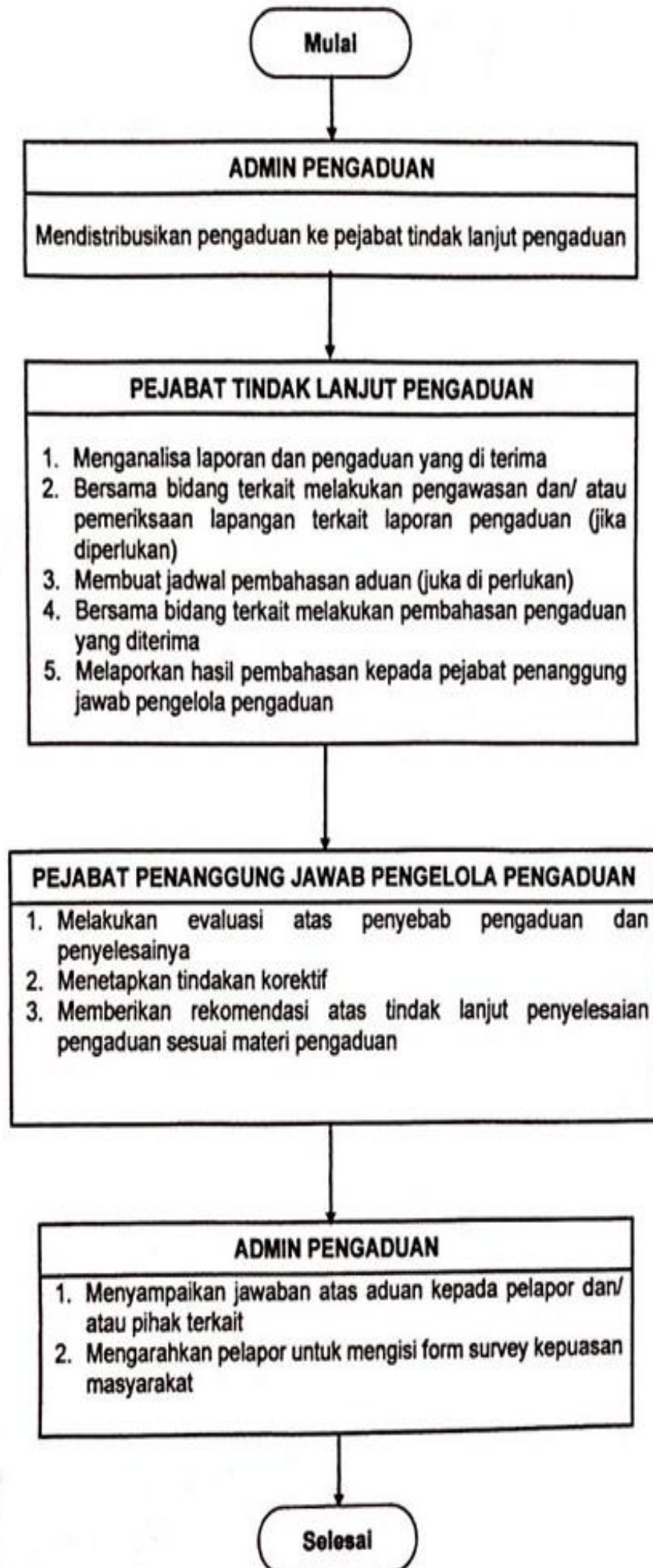
Penyampaian Umpan Balik Melalui Papan
Pengumuman/ Telp/Sms/Wa/E-mail/Secara Langsung

**Jangka Waktu Menanggapi
Pengaduan**
Langsung : Maksimal 2 Hari
Tertulis : Maksimal 3 Hari



Cukup Scan QR CODE ini
Untuk Memberikan Kritik dan Saran

ALUR PENYELESAIAN PELAPORAN DAN PENGADUAN





PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS PULAU TIGA

Jl. H. Yahya No. 1 Tanjung Batang, Pulau Tiga, Natuna, Kepulauan Riau 29788,
Pos-el puskesmaspulautiga@gmail.com



FORMULIR PENGADUAN DAN SARAN
UPTD PUSEKSMAS PULAU TIGA

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

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

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

Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan pengaduan di puskesmas ?

☐ Buruk ☐ Cukup ☐ Baik ☐ Sangat Baik



PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS PULAU TIGA

Jl. H. Yahya No. 1 Tanjung Batang, Pulau Tiga, Natuna, Kepulauan Riau 29788,
Pos-el puskesmaspulautiga@gmail.com



FORMULIR PENGADUAN DAN SARAN
UPTD PUSEKSMAS PULAU TIGA

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 pengaduan di puskesmas ?

☐ Buruk ☐ Cukup ☐ Baik ☐ Sangat Baik



PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS PULAU TIGA

Jl. H. Yahya No. 1 Tanjung Batang, Pulau Tiga, Natuna, Kepulauan Riau 29788,
Pos-el puskesmaspulautiga@gmail.com



**TANDA BUKTI
PENERIMAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK**

**Telah terima dari pengguna layanan publik (pelapor) :
Pemberitahuan pengaduan :**

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

**Pulau Tiga, 2024
Penerima**

()



PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS KESEHATAN

UPTD PUSKESMAS PULAU TIGA

Jl. H. Yahya No. 1 Tanjung Batang, Pulau Tiga, Natuna, Kepulauan Riau 29788,
Pos-el puskesmaspulautiga@gmail.com



**FORMULIR PENELAAHAN DAN PENGKLASIFIKASIAN PENGADUAN
UPTD PUSKESMAS PULAU TIGA**

I. Tanggal Pengaduan	:
II. Data Pengelola	:
Nama	:
Alamat	:
Pekerjaan	:
Nomor telpon/HP	:
Sarana Pengaduan	:
III. Unit Pelayanan yang diadukan	:
IV. Penelaahan Pengaduan	:
V. Pengklasifikasian Pengaduan	:
VI. Tanggal Penelaahan dan Pengklasifikasian Pengaduan:	

Penelaah

(.....)



PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS PULAU TIGA



Jl. H. Yahya No. 1 Tanjung Batang, Pulau Tiga, Natuna, Kepulauan Riau 29788,
Pos-el puskesmaspulautiga@gmail.com

JAWABAN ATAS PENGADUAN

No. Dokumen Pengaduan.....

Nama Pelapor :.....

Alamat Pelapor :.....

No. Telpn/WA :.....

Pekerjaan :.....

Tujuan Pengaduan :.....

Jenis Pengaduan :.....

Perkiraan Lama Waktu Penyelesaian Pengaduan :

Dokumen Pengaduan Lengkap/ Tidak Lengkap :

Jawaban atas Pengaduan :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Pulau Tiga, 2024
Pejabat Tindak Lanjut

()
NIP.



PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS KESEHATAN

UPTD PUSKESMAS PULAU TIGA

Jl. H. Yahya No. 1 Tanjung Batang, Pulau Tiga, Natuna, Kepulauan Riau 29788,
Pos-el puskesmaspulautiga@gmail.com



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
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						

Pulau Tiga, 2024
Admin Pengaduan

()
NIP.