



PEMERINTAH KABUPATEN POLEWALI MANDAR DINAS KESEHATAN

**KEPUTUSAN
KEPALA DINAS KESEHATAN
KABUPATEN POLEWALI MANDAR
NOMOR 259 TAHUN 2021**

**TENTANG
PENETAPAN TATA CARA
PELAKSANAAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
DINAS KESEHATAN
KABUPATEN POLEWALI MANDAR**

KEPALA DINAS KESEHATAN

- Menimbang :**
- a. bahwa untuk mencapai daya guna dan hasil guna secara optimal dalam pelaksanaan Pelayanan Publik pada Dinas Kesehatan Kabupaten Polewali Mandar;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu ditetapkan Tata Cara Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dinas Kesehatan Kabupaten Polewali Mandar melalui keputusan Kepala Dinas.
- Mengingat :**
- 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
 - 2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
 - 3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah dua kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008;
 - 4. Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2004 tentang Pembentukan Provinsi Sulawesi Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 105 Tahun 2004. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4422);
 - 5. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
 - 6. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5059);
 - 7. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2005 tentang Perubahan Nama Kabupaten Polewali Mamasa Menjadi Kabupaten Polewali Mandar (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 160);

8. Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN TENTANG PENETAPAN TATA CARA PELAKSANAAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS KESEHATAN KABUPATEN POLEWALI MANDAR**

- KESATU : Menetapkan Tata Cara Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dinas Kesehatan Kabupaten Polewali Mandar
- KEDUA : Memerintahkan kepada seluruh pegawai untuk melaksanakan tugas-tugas dan memberikan pelayanan yang prima dengan selalu mengutamakan kepuasan pemohon, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan terus menerus melakukan perbaikan berkesinambungan.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Polewali
Pada Tanggal 1 Juli 2021



Kepala Dinas Kesehatan
Kab. Polewali Mandar

H.M.Suaib Nawawi, SKM., M.Kes

Pangkat : Pembina TK I

NIP : 19630927 198311S 1 001

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Polewali Mandar

Nomor : 259 Tahun 2021

Tanggal : 1 Juli 2021

Tentang : **Penetapan Tata Cara Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dinas Kesehatan Kabupaten Polewali Mandar**

A. PENGERTIAN

Pengelolaan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan untuk menampung, mencatat, menelaah, menyalurkan, mengkonfirmasi, mengklarifikasi, memberikan alternatif solusi kepada pengadu, mendokumentasi dan mensosialisasikan hasil pengelolaan pengaduan kepada masyarakat.

B. TUJUAN

Agar masalah yang dialami, dirasakan atau dihadapi masyarakat dapat segera dicarikan solusi terbaik bagi semua pihak.

C. LANGKAH-LANGKA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

1. Petugas Pelayanan Publik menyediakan sarana untuk menerima pengaduan masyarakat (misal : kotak pengaduan dan alamat sekretariat, dan jika ada dapat disediakan no. telp, e-mail, sms dsb).
2. Alamat pengaduan berada di Ruang Pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Polewali Mandar.
3. Pengaduan masyarakat yang diterima oleh Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kabupaten Polewali Mandar melalui kotak pengaduan maupun sarana lainnya harus dicatat berdasarkan administratif yang baik sesuai dengan format yang terlampir yaitu pencantuman nomor pengaduan, tanggal pengaduan, nama dan alamat pengadu (sumber laporan), subyek/topik yang diadukan.
4. Melakukan identifikasi dan pengelompokkan terhadap setiap isi pengaduan sesuai dengan format yang ada (Analisis).
5. Setelah dilakukan identifikasi awal maka direncanakan proses penyelesaian dengan cara pengumpulan data di lapangan kepada pihak-pihak yang terkait melalui verifikasi, konfirmasi, investigasi dan klarifikasi, dengan tujuan untuk mendapatkan kejelasan pokok permasalahan sebenarnya.
6. Tim Pelayanan Publik melakukan pembahasan secara internal terhadap temuan yang dihasilkan di lapangan dan ditindaklanjuti dengan pembahasan umum dengan melibatkan berbagai pihak yang terkait.
7. Pada saat pembahasan secara internal dan pembahasan secara umum untuk segala permasalahan, harus dapat menetapkan metoda dan kerangka waktu penyelesaian permasalahan.
8. Mendokumentasikan kesepakatan metoda dan kerangka waktu penyelesaian yang kemudian disosialisasikan kepada masyarakat umum.
9. Membuat laporan dan dokumentasi penanganan pengaduan secara lengkap dan jelas, meliputi dokumen penerimaan pengaduan, seluruh proses penanganannya, status akhir penanganan, serta seluruh dokumentasi berita acara kesepakatan untuk setiap permasalahan yang ditangani.
10. Menyampaikan informasi tentang hasil penanganan pengaduan kepada masyarakat melalui Papan Informasi Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kabupaten Polewali Mandar.

D. SARANA DAN PRASARANA YANG DIPERLUKAN

1. Kotak pengaduan/saran, kotak ini ditempatkan di Ruang Tunggu Pelayanan
2. Tempat pengaduan berkedudukan di Ruang Pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Polewali Mandar.
3. Blanko format pengaduan masyarakat tersedia di Ruang Pelayanan
4. Buku pengaduan, yang selalu tersedia di Ruang Pelayanan

E. Media Pengaduan

Media-media tersebut terdiri dari :

1. Lisan, disampaikan kepada petugas pelayanan publik Dinas Kesehatan Kabupaten Polewali Mandar
2. Alamat kantor : Dinas Kesehatan Kabupaten Polewali Mandar Jalan Haji Andi Depu No.2, Polewali Kode Pos 91311, melalui website : <http://dinaskesehatan.polmankab.go.id>, E-mail : dinkes@polmankab.go.id
3. Telepon (0428) 2410798 dan Faximile (0428) 2410998
4. Melalui SMS/WA ke Nomor : 085298591007
5. Atau media lainnya yang mudah diakses oleh masyarakat.

F. Sumber pengaduan

Pengaduan dapat berasal dari individu, kelompok masyarakat, lembaga, institusi pemerintah, kelompok peduli dan pihak lain yang berkepentingan.

G. Format Laporan Pengaduan

Laporan Pengaduan Pengelola Pengaduan Masyarakat

Kelurahan/Desa :
Kecamatan :

Kabupaten/Kota :
Provinsi :

Tanggal Pengaduan :

No.

Media Pengaduan	Datang/Lapor ke Petugas	Surat	Telepon	Temuan Kunjungan Lapangan	Surat Kabar	Lain-Lain
-----------------	-------------------------	-------	---------	---------------------------	-------------	-----------

Catatan : coret media yang digunakan

Nama Pengadu :	Alamat :	Status Pengadu :
Permasalahan yang diadukan	Personal yang diadukan	Harapan

Pengadu,

Penerima,

(.....)

(.....)

Keterangan Pengisian Format Pengaduan :

1. **Tanggal Pengaduan** : adalah tanggal pengadu menyampaikan pengaduan, isikan juga bulan dan tahun.
2. **No Pengadu** : Isikan dengan nomor urut pengaduan sesuai dengan urutan pengaduan yang diterima oleh Petugas Pengaduan
3. **Media pengaduan** : Coret media pengaduan yang digunakan
4. **Nama Pengadu** : Cukup jelas
Alamat : Cukup jelas
Status : Yang dimaksud adalah posisi/jabatan pengadu dalam proyek, misal : masyarakat, relawan, kelembagaan di desa Aparat kelurahan, aparat pemda, dll.
5. **Permasalahan yang diadukan** : Tuliskan pokok yang diadukan, yakinkan kepada pengadu tentang isian format ini.
6. **Personal yang diadukan** : Jika ada personal yang dianggap menjadi sumber masalah (kotak ini tidak wajib diisi)
7. **Harapan** : Tuliskan harapan penyelesaian pengaduan dari pengadu atas pokok pengaduan. Kolom ini dapat menjadi kontrol terhadap pelaksanaan pengaduan.

H. Format Penanganan/Tindak Lanjut Pengaduan

No :

Penanganan/Tindak Lanjut Pengaduan

Kelurahan/Desa :
Kecamatan :


Kabupaten/Kota :
Provinsi :

Nama Pengadu dan Status :	Alamat :	Tanggal :	
Permasalahan yang diadukan			
Tanggal Penanganan	Oleh	Langkah Penanganan	Hasil

Keterangan Pengisian Format Penanganan/Tindak Lanjut Pengaduan

1. **No** : Isikan dengan nomor urut pengaduan sesuai dengan urutan pengaduan yang diterima oleh Petugas
2. **Nama Pengadu dan Status** : Cukup jelas
Alamat : Cukup jelas
Tanggal Pengaduan : adalah tanggal pengadu menyampaikan pengaduan, isikan juga bulan dan tahun
3. **Permasalahan yang diadukan** : Tuliskan pokok yang diadukan, yakinkan kepada pengadu tentang isian format ini.
4. **Tanggal Penanganan** : Isikan tanggal, bulan dan tahun setiap tahap penanganan.
Oleh : Isikan pelaksana penanganan
Langkah penanganan : Isikan dengan langkah-langkah penanganan, apabila ternyata langkah-langkah tersebut berbeda dengan rekomendasi, sebutkan alasannya.
Hasil : Isikan hasil setiap langkah penanganan

Kepala Dinas Kesehatan
Kab. Polewali Mandar



H.M. Suaib Nawawi, SKM., M.Kes
Pangkat : Pembina TK I
NIP : 19630927 198311S 1 001